

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH BIAYA *MU'NAH* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PRODUK GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH
CABANG AHMAD YANI DITINJAU MENURUT
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Syariah dan Hukum



SISFA DILA

NIM. 12020525375

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024 M/1445 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Biaya *Mu’nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru Di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**, yang

ditulis oleh:
 Nama : Sisfa Dila
 NIM : 12020525375
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 31 Mei 2024

Pembimbing II

Darnilawati, S.E., M.Si
 NIP. 19790420 200710 2 006

Pembimbing I

Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si
 NIP. 19710809 199903 1 004

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Ditulis dengan judul **Pengaruh Biaya Mu'nah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah**, yang ditulis oleh:

Nama : Sisfa Dila
NIM : 12020525375
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 03 Juli 2024
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqasyah (gedung belajar Lt. 2)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Juli 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Ade Farid Fahrullah, M.Ag

Sekretaris
Musnawati, S.E., M.Ak

Penguji
Dr. Dev Megawati, SE.I., ME. Sy

Penguji
Dr. H, Muh. Said HM, MA, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkiffi, M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Sisfa Dila

: 12020525375

Tgl. Lahir : Curanting, 7 September 2000

: Syariah dan Hukum

: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi:

Biaya *Mu'nah* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



ISFA DILA

NIM: 12020525375

• Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penulis atau penerbit.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Sisfa Dila (2024):

Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadaai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.

Gadaai emas syariah menjadi salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian sebagai alternatif yang diminati masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, dimana dalam penelitian ini terjadi penurunan jumlah nasabah pada tahun 2021. Namun pada tahun 2022 ini jumlah nasabah mengalami kenaikan. Peningkatan jumlah nasabah tahun 2022 menjadi alasan peneliti melakukan riset terhadap minat nasabah dengan 2 variabel independen yaitu biaya dan kualitas pelayanan. Biaya *mu'nah* adalah biaya pemeliharaan dari setiap barang gadaai yang diberlakukan oleh PT. pegadaian. Sedangkan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh harapan dan kenyataan yang diterima oleh nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadaai emas pada PT. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi jumlah nasabah gadaai emas tahun 2022 sebanyak 4.923 dan sampel 98. Teknik pengambilan sampel dengan cara *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, penyebaran kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui uji hipotesis uji t nilai t_{hitung} (1,979) < t_{tabel} (1,98552) nilai signifikan biaya *mu'nah* 0,051 > 0,05 tidak terdapat pengaruh biaya *mu'nah* terhadap minat nasabah dan kualitas pelayanan hasil uji t nilai t_{hitung} (4,859) > t_{tabel} (1,98552) nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar 0,001 < 0,05 terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah. Uji f nilai f_{hitung} (60, 879) > f_{tabel} (3,09) signifikan 0,000 < 0,05 terdapat pengaruh biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah. Menurut tinjauan ekonomi syariah biaya *mu'nah* di pegadaian syariah cabang Ahmad Yani telah sesuai dengan Fatwa MUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002, dimana penetapan biaya *mu'nah* di pegadaian tersebut ditetapkan berdasarkan nilai gadaai bukan dari besaran pinjaman. Kemudian dari segi kualitas pelayanan sudah menerapkan prinsip ekonomi syariah, yaitu mampu memberikan kemudahan dengan menerapkan aplikasi PDSS (Pegadaian Digital Service) dan berprinsip persamaan dengan tidak membeda-bedakan nasabah dalam kegiatan bertransaksi.

Kata Kunci: Biaya *Mu'nah*, Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah *subhanahu wata'ala*, dengan berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi "**Pengaruh Biaya Mu'nah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pustaka Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**". Sholawat dan salam senantiasa diucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam* sebagai *rahmatan lil'amin* yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kegelapan dan penuh kebodohan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan sealam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kepada Orangtua Ayahanda Bustami dan Ibunda Isramida, atas semua kasih sayang, pengorbanan, dukungan, kepercayaan, serta yang selalu meridhoi dan mendoakan setiap langkah ananda untuk mencapai kesuksesan.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunas Rajab M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Bapak Dr. H.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akmal Abdul Munir, Lc., M.A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

4. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak. CA selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah, serta staf Prodi Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Kamiruddin, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
6. Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si dan Ibu Darnilawati, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing Skripsi, atas segala bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat.
8. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku guna untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Pimpinan dan staf PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yang telah membantu penulis melengkapi hasil penelitian ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah *subhanahu wata'ala* membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.*

Pekanbaru, 20 Maret 2024

Penulis,

SISFA DILA
NIM. 12020525375



DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 11

C. Rumusan Masalah 12

D. Tujuan Penelitian..... 12

E. Manfaat Penelitian 13

F. Sistematika Penulisan 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis 16

 1. Minat 16

 2. Biaya *Mu'nah* 22

 3. Kualitas Pelayanan 26

 4. Pegadaian 37

 5. Ekonomi Syariah 45

B. Penelitian Terdahulu 46

C. Kerangka Berfikir 49

D. Hipotesis Penelitian 50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 51

B. Lokasi Penelitian 51

C. Subjek dan Objek Penelitian 52

D. Populasi dan Sampel 53

E. Sumber Data 55

F. Definisi Operasional Variabel 56

G. Teknik Pengumpulan Data 56

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Metode Analisis Data	58
I. Uji Instrumen Penelitian	58
J. Uji Asumsi Klasik.....	60
K. Analisa Hasil Penelitian	62
L. Uji Hipotesis Penelitian	63
M. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Profil Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani	65
2. Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani	66
3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.....	67
4. Produk Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.....	68
5. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Biaya <i>Mu'nah</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nababah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.....	71
B. Pembahasan.....	91
1. Pengaruh Biaya <i>Mu'nah</i> dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Minat Nasabah	92
2. Pengaruh Biaya <i>Mu'nah</i> dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Minat Nasabah.....	96
3. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Biaya <i>Mu'nah</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nababah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

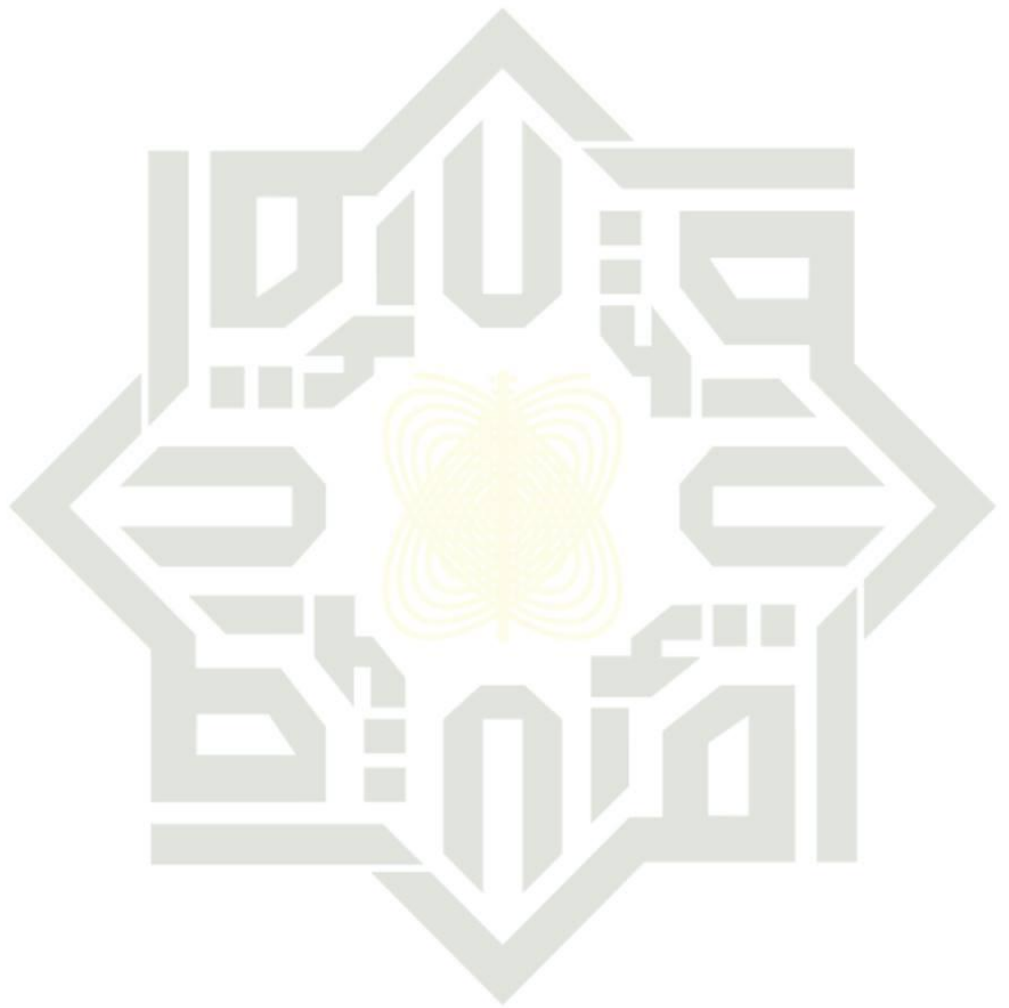
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	UPS PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.....	9
Tabel I.2	Data Jumlah Nasabah dan Perkembangan Omset di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru	10
Tabel III.1	Defenisi Operasional Variabel	63
Tabel III.2	Skor Alternatif Jawaban	66
Tabel IV.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel IV. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel IV. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
Tabel IV. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	81
Tabel IV. 5	Hasil Analisis Deskriptif	83
Tabel IV. 6	Deskriptif Responden Terhadap Variabel Biaya <i>Mu'nah</i>	84
Tabel IV. 7	Deskriptif Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ...	84
Tabel IV. 8	Deskriptif Responden Terhadap Variabel Minat Nasabah.....	85
Tabel IV. 9	Hasil Uji Validitas	86
Tabel IV. 10	Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel IV. 11	Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel IV. 12	Hasil Multikolinearitas	91
Tabel IV. 13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	92
Tabel IV. 14	Hasil Uji T (Parsial).....	93
Tabel IV. 15	Hasil Uji F (Simultan)	96
Tabel IV. 16	Hasil Koefisien Determinasi	97
Tabel IV. 17	Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berfikir	56
Gambar III.1	Logo Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani	73
Gambar IV.1	Pengujian Analisis Grafik Histogram.....	89
Gambar IV.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan globalisasi yang sangat pesat menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Pada dasarnya manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Umumnya masyarakat akan melakukan berbagai kegiatan ekonomi (kegiatan muamalah) untuk mendapatkan pendapatan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun seringkali pendapatan yang didapat oleh masyarakat juga memerlukan tambahan modal untuk melakukan usaha dalam rangka meningkatkan pendapatannya.¹

Peran lembaga keuangan dalam dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat, dimana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara dimana lembaga tersebut mempunyai peran dan fungsi sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana agar terwujudnya masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.²

¹ Bintang Arifin, "Pemahaman Masyarakat Terhadap Sistem Pegadaian Syariah Pangkajene Di Kabupaten Sidenreng Rappang", (Skripsi: Prepare Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021), h. 1

² Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Volume 2., No.1., (2020), h.71.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga keuangan dibagi dalam dua kategori yaitu, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.³

Pada mulanya masyarakat mencari pinjaman pada bank yang merupakan lembaga keuangan bank yang khusus bergerak di bidang jasa bisnis keuangan. Tapi, masyarakat khususnya golongan ekonomi lemah, merasa proses pinjaman yang diberikan oleh bank terlalu rumit. Untuk itu lembaga keuangan bukan bank juga melakukan pelayanan yang sama sebagai tempat alternatif yang mudah dalam memberikan pembiayaan, di antaranya adalah pegadaian.⁴

Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sektor keuangan Indonesia yang berfungsi sebagai perantara antara peminjam dan pemberi pinjaman dalam transaksi gadai yang di kategorikan dalam dua jenis yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Baik pegadaian syariah maupun pegadaian konvensional secara umum bergerak pada beberapa kegiatan lini bisnis salah satunya bisnis gadai emas.⁵

Di pegadaian konvensional gadai merupakan bentuk transaksi utang-piutang yang dalam pelaksanaannya terdapat ketentuan yang ketat mengenai bunga gadai, yaitu jumlah uang atau persentase tertentu dari jumlah utang yang harus dibayarkan saat melunasi utang. Tentu saja hal ini berpotensi merugikan

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Geman Insani Press, 2001), h. 7

⁴ Fitriani Purnama Sastra, "Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas, Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn Pt. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru", (Skripsi: Pekanbaru Program Studi Manajemen, 2019), h. 1

⁵ Haqiqi Rafsanjani, "Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah", Dalam *Hukum Islam*, Volume 10., No., (2021), h. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak yang memberikan gadai karena mereka harus menambahkan sejumlah utang tertentu untuk melunasi utang mereka.⁶

Pelaksanaan gadai konvensional memiliki aturan yang ketat terkait pembayaran bunga gadai yang harus dilakukan setiap 15 hari. Penting untuk membayar bunga tersebut tepat waktu, karena jika terlambat hanya satu hari, pihak yang memberikan gadai harus membayar bunga dua kali lipat dari jumlah yang seharusnya. Praktik seperti ini jelas merugikan dan memberatkan pihak yang memberikan gadai.⁷ Besar pinjaman dapat ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman itu sendiri. Semakin besar nilai pinjaman, semakin besar bunga yang harus dibayarkan.⁸

Dalam ekonomi syariah terkhusus dalam transaksi gadai, jelas-jelas Allah swt melarang hambanya melakukan transaksi yang mengandung unsur riba. Karena riba adalah sebuah transaksi yang diberikan oleh seseorang dan mengharapkan imbalan atas suatu kebaikan yang di berikan kepada seseorang tanpa memikirkan dampak nya. Seperti memberikan bantuan pinjaman materi berupa uang, dalam praktik ini uang bukanlah sebagai komoditas yang diperjual belikan melainkan uang hanyalah sebatas alat tukar menukar. Jadi apabila seseorang meminjamkan uang kepada seseorang, haram hukum nya

⁶ M. Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), h. 3

⁷ Eris Tri Kurniawati, "Analisis Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah," *Ekonomika-Bisnis*, Volume.,4, No., (2013), h. 45

⁸ Siti Suhaina, "Perbandingan Hukum Gadai Syariah dengan Gadai Konvensional pada PT Pegadaian Pekanbaru," *JOM Fakultas Hukum*, Volume.,3, No.,2, (2016), h. 9



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bila jumlah pinjaman pokok yang di berikan kepada seseorang itu melebihi jumlah uang yang di pinjamkan tersebut.⁹

Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 278:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.¹⁰

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt jelas-jelas melarang adanya praktik riba dalam bertransaksi terutama dalam sebuah lembaga keuangan. Baik bank maupun nonbank yang menyalurkan kredit kepada nasabahnya dan mengharapkan imbalan, balas jasa bunga (riba) didalamnya, karena transaksi tersebut dapat diartikan dengan transaksi dalam ekonomi kapitaslis.

Dari uraian di atas, Maka pegadaian syariah bisa di jadikan sebagai tempat pembiayaan bagi umat muslim yang ingin terhindar dari praktek ribawi, system pegadaian syariah berbasis syariah tidak menerapkan system bunga dalam transaksinya. Pegadaian syariah hanya memperoleh keuntungan dari upah jasa pemeliharaan barang jaminan melalui akad ijarah. Besar pinjaman dan biaya pemeliharaan dalam pegadaian syariah ditentukan berdasarkan estimasi nilai emas yang digadaikan. Seperti karatase emas, volume emas. Di pegadaian syariah biaya pemeliharaan ini digunakan sebagai biaya penjagaan, biaya penggantian

⁹ Muh Ishak Agus, Syahrudin Yasen, “Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah Dan Gadai Konvensional”, Dalam *Hukum Ekonomi Syariah*, Volume. 2., NO.1., (2018), h. 47.

¹⁰ Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jawa Barat: Diponegoro, 2010), h.



kehilangan, asuransi, gudang penyimpanan dan pengelolaan.¹¹ Meskipun tanpa bunga, pegadaian syariah masih bisa mendapatkan keuntungan dengan cara menerapkan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan atau yang disebut sebagai biaya *mu'nah*.¹²

Fatwa No: 25/DSN-MUI/III/2002 dan Fatwa No: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas” Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut”. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi, *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 sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya, pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin* namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin* seandainya biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*, besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.¹³

Dewasa ini pegadaian syariah juga telah mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dapat diketahui bahwa masyarakat Indonesia mayoritas

¹¹ Dewa Pratama Putra, Asiah Wati, “ Analisis Perbandingan Gadai Syariah dan Gadai Konvensional Di Tinjau Hukum dan Prinsip, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume.,5, No.,02, (2023), h. 44

¹² Surepno, “Studi Implementasi akad *Rahn* (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan,” *Tasazun: Journal of Sharia Economic Law* Volume.,1, (2018), h.183.

¹³ Dewan Syariah Nasional (MUI), *Rahn*, (Jakarta: National Sharia Board-Indonesian Council of Ulama, 2002), h. 3

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pemeluk Islam, dan kiranya sebagai pemeluk Islam kita harus bermuamalah sesuai dengan prinsip syariat Islam termasuk mempergunakan jasa gadai yang sesuai dengan syariah. Muamalah dalam konteks ini mempunyai peran penting untuk mengatur segala yang berhubungan dengan aktivitas transaksi.¹⁴

Sebagaimana dalam QS Al-Baqarah ayat 283:

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي
 أُؤْتِمِنَ أَمَنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah 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, dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹⁵

PT. pegadaian syariah Ahmad Yani Pekanbaru memiliki 6 unit pegadaian syariah (UPS) di antaranya:

¹⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia Konsep, Iplementasi dan Institusionalisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h.116.

¹⁵ Depertemen Agama RI, *loc.cit*, h. 49

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.1
UPS PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru 2024

NO	Nama UPS	Alamat
1.	UPS Dahlia	Jl.Dahlia No. 24 A, Kec.Sukajadi, Pekanbaru
2.	UPS Gobah	Jl.S.Parman No. 36 Pekanbaru
3.	UPS Simpang Rumbai	Jl.Sekolah No.19, Kec.Rumbai Pesisir, Pekanbaru
4.	UPS Paus Ujung	Jl.Paus Ujung, Pekanbaru
5.	UPS Payung Sekaki	Jl.Darma Bakti No. 9a, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru
6.	UPS Harapan Raya	Jl. Ahmad Yani No. 28 Padang Terubuk, Kec. Sinapelan, Pekanbaru

Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, 2024

Pada tahun 2023, pegadaian syariah mencatat telah menyalurkan pinjaman gadai syariah senilai Rp. 28,9 triliun. Angka tersebut tumbuh 13,33 % secara tahunan dibandingkan periode yang sama tahun lalu senilai Rp 25,5 triliun.¹⁶

Dengan berkembang nya produk syariah pada PT. pegadaian syariah tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya. Minat nasabah menjadi salah satu faktor penentu dalam pengambilan keputusan produk apa yang akan diunakannya. Minat adalah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang, dan minat adalah bagian terlebih dahulu sebelum benar benar keputusan tersebut akan diambil, dengan kata lain ada suatu usaha untuk mendekati dan mengetahui dari perilaku konsumen mengenal produk tersebut, atau nasabah itu sendiri. Salah satu yang dapat menimbulkan rasa minat nasabah untuk

¹⁶ <https://money.kompas.com/read/2024/01/05/152718926/pegadaian-syariah-dan-kilau-emas-pada-2024?page=all>, Diakses pada 07 Juli 2024, 20:55.



menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah yaitu dilihat dari kualitas pelayanan dan biaya-biaya yang dikeluarkan.¹⁷

Tabel I.2
Data Jumlah Nasabah dan Perkembangan Omset di Kantor PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dari Tahun 2020-2022

No	Tahun	Nasabah Gadai Syariah	Persentase	Omset	Persentase (%)
1.	2020	5.126	35%	Rp. 40.406.430.000	34%
2.	2021	4.739	32%	Rp. 36.831.086.000	31%
3.	2022	4.923	33%	Rp.41.982.686.000	35%
	Jumlah	14.788	100%	Rp.119.220.202.000	100%

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel I.2, dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 terjadi penurunan jumlah nasabah, namun pada tahun 2022 jumlah nasabah mengalami kenaikan. Peningkatan jumlah nasabah tahun 2022 menjadi alasan peneliti melakukan riset terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di pegadaian syariah cabang Ahmad Yani. Dengan 2 variabel independen yaitu biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan.

Biaya *mu'nah* merupakan biaya pemeliharaan barang jaminan yang dipungut untuk mengganti biaya yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah. Setiap aktivitas pemeliharaan yang dilakukan di pegadaian baik terencana maupun yang dilakukan akibat timbulnya kerusakan akan menimbulkan biaya bagi pegadaian, semakin besar nilai barang yang digadaikan kan maka semakin besar biaya pemeliharaan yang diberikan. Karena barang jaminan yang memiliki nilai besar

¹⁷ Septhani Eka Putri, "Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah", *Jurnal Study Mahasiswa*, Volume., 2, No., 1, (2022), h. 129

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



akan memberikan resiko yang besar pula pada pegadaian, misalnya dari segi keamanan dan pemeliharaan.¹⁸

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.¹⁹ Kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari adanya kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, serta empati dari petugas pelayanan terhadap pelanggan yang memiliki kesan kuat dan langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga. Oleh karena itu, kehandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.²⁰

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yaitu pertama *tangible* (bukti fisik) adalah bukti konkret suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kedua *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecermatan pegawai dalam melayani nasabah, memiliki SOP yang jelas, mampu menggunakan alat bantu pada saat proses pelayanan. Ketiga *responsiveness* (ketanggapan) adalah ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti seperti merespon setiap nasabah yang akan mendapatkan pelayanan. Keempat *assurance* (asuransi) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap karyawan seperti pegawai memberikan

¹⁸ Hasrika, et.,al, Analisis Sistem Biaya Pemeliharaan (*Mu'nah*) Dalam Pembiayaan Amanah, *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah*, Volume.,3, No.,2, (2017), h. 424

¹⁹ Lailatul Iffah. Et., al, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang", Dalam *Ekonomi Syariah*, Volume 3., No. 1., (2018), h. 86.

²⁰ Tri Retno Sari, Shinta Maharani, "Gadai Emas Di BSI KCP Magetan MT Haryono 1 ", *Journal Of Islamic Banking and Finance*, Volume 2., No. 1., (2023), h. 39-40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



jaminan tepat waktu dalam melayani nasabah. Kelima empathy (ketulusan) adalah sikap perhatian yang tulus kepada pelanggan seperti mendahulukan kepentingan nasabah.²¹

Di pegadaian syariah cabang Ahmad Yani, dalam menentukan *mu'nah* atau biaya pemeliharaan berdasarkan pada harga/nilai taksiran *marhun* (barang jaminan), biaya *mu'nah* (biaya pemeliharaan) dibayar oleh pihak nasabah dan dibayar pada waktu mengambil barang gadai, biaya *mu'nah* yang diberikan juga terbilang cukup kecil dibanding kan dengan bunga di pegadaian konvensional dimana di pegadaian syariah biaya *mu'nah* nya sebesar 0.47% sedangkan di pegadaian konvensional 1,2%. Sehingga biaya *mu'nah* di pegadaian syariah ini tidak terlalu memberatkan nasabah.²²

Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risanaturrahmi (2020), dari hasil penelitian menyatakan bahwa biaya jasa pemeliharaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan *rahn*.

Terdapat perbedaan antara skripsi ini dengan skripsi terdahulu, dimana pada skripsi terdahulu menggunakan tiga variabel yaitu, variabel biaya administrasi (X_1), jasa pemeliharaan (X_2) dan nilai taksiran (X_3). Dalam skripsi

²¹ Stevan Agnes Tasya, Rasmulia Sembiring, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia", *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020), h.11.

²² Reza Windra Saptahadi, Manager Gadai Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Mei 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ini terdapat variabel kualitas pelayanan namun tidak diteliti pada skripsi terdahulu.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dini Dinanti Amalia (2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya *mu'nah* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang di PT.pegadaian syariah.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara skripsi ini dengan skripsi terdahulu. Dalam skripsi terdahulu hanya menggunakan satu variabel saja yaitu biaya *mu'nah* sedangkan pada pada skripsi ini menggunakan dua variabel yaitu biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian spesifik dan fokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan variabel yang diteliti yakni berfokus pada kajian Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Apakah biaya *mu'nah* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani?
3. Apakah biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani?
4. Bagaimana pandangan ekonomi syariah tentang biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya *mu'nah* secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Untuk mengetahui pengaruh biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Untuk mengetahui pandangan ekonomi syariah tentang biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah :

Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan penguasaan mengenai PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dalam memberikan masukan informasi tentang seputar biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian tersebut. Sehingga dapat dijadikan sebagai referensi atau perbandingan dalam penelitian mendatang. Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari dibangku perkuliahan

Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan dan mengembangkan kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah ilmiah. Juga menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai PT. pegadaian, terutama mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan produk gadai di PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan produk gadai di PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk menemukan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah pada PT.Pegadaian dan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi untuk penelitian selanjutnya
- c. Bagi perusahaan, sebagai acuan bagi PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dalam memberikan masukan informasi bagi pihak pegadaian dalam memberikan informasi yang berharga dalam pengembangan kebijakan di masa depan, baik dalam hal pengetahuan maupun pengembangan *soft skills*.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, kerangka penelitian serta hipotesis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, meliputi: jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian teknik pengumpulan data penelitian dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dan berisikan bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tentang pengaruh biaya mu'nah dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak di dukung oleh data serta saran bagi penelitian yang akan datang

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Teori Minat

a. Pengertian Minat

Menurut Slameto, minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri.²³

Menurut Sandjaja dalam Dwi Nastiti dan Nurfi Laili, minat merupakan suatu kecenderungan yang menyebabkan seseorang berusaha untuk mencari ataupun mencoba aktivitas-aktivitas dalam bidang tertentu. Minat juga diartikan sebagai sikap positif terhadap aspek-aspek lingkungan. Selain itu, minat juga merupakan kecenderungan yang tetap untuk memperhatikan dan menikmati suatu aktivitas disertai dengan rasa senang. Hal ini berarti minat berkaitan dengan proses seseorang menunjukkan perhatian dan fokus pada hal yang diminati, yang dilakukan secara terus menerus disertai perasaan senang dan memunculkan rasa puas.²⁴

Menurut Kartini Kartono, minat adalah momen dari kecenderungan yang terarah secara intensif kepada suatu objek yang dianggap penting.

²³ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Bandung : Rineka Cipta, 2010), h. 180.

²⁴ Dwi Nastiti, Nurfi Laili, *Buku Ajar Asesmen Minat dan Bakat Teori dan Aplikasinya*, (Soloarjo : UMSIDA Press, 2020), h. 15.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Minat erat kaitannya dengan kepribadian, dan selalu mengandung unsur afektif atau perasaan, kognitif dan kemauan.²⁵

Menurut Khairani dalam Rusyadi Ananda dan Fitri Hayati, minat adalah suatu gejala psikologis, adanya pemusatan perhatian, perasaan dan pikiran dari subjek karena tertarik, adanya perasaan senang terhadap objek yang menjadi sasaran, dan adanya kemauan atau kecenderungan pada diri subjek untuk melakukan kegiatan guna mencapai tujuan.²⁶

Menurut KBBI, minat berarti menuju pada perhatian, adanya keinginan untuk memperhatikan, Kemauan untuk melakukan sesuatu, berminat, ada ketertarikan, ada rasa suka, ada kemauan, ingin akan.²⁷

Minat tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan, maka minat tersebut dapat berkembang.

Munculnya minat ini biasanya ditandai dengan adanya dorongan, perhatian, rasa senang, kemampuan, dan kecocokan atau kesesuaian.

Dalam surah Al-Isra' ayat 84 Allah Swt berfirman :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.²⁸

²⁵ Kartini Kartono, *Psikologi Umum*, (Bandung : Mandar Maju, 1998), h. 112.

²⁶ Rusyadi Ananda, Fitri Hayati, *Variabel Belajar, (Komplikasi Konsep)*, (Medan : CV. Pusakra Mj, 2020), h. 139-141

²⁷ <https://kbbi.web.id/minat>, Diakses pada 18 Mei 2024, 16:55.

²⁸ Departemen Agama RI, *loc.cit*, h. 290

Dari beberapa defenisi di atas dapat di simpulkan bahwa minat adalah suatu proses kejiwaan yang bersifat abstrak yang dinyatakan oleh seluruh keadaan aktivitas, ada objek yang dianggap bernilai sehingga diketahui dan diinginkan. Sehingga proses jiwa menimbulkan kecenderungan perasaan terhadap sesuatu. Bisa dikatakan pula bahwa minat menimbulkan keinginan yang kuat terhadap sesuatu.

Keinginan ini disebabkan adanya dorongan untuk meraihnya, sesuatu itu bisa berupa benda, kegiatan, dan sebagainya. Baik itu yang membahagiakan ataupun menakutkan atau merupakan kecenderungan seseorang yang berasal dari luar maupun dalam sanubari yang mendorongnya untuk merasa tertarik terhadap suatu hal sehingga mengarahkan perbuatannya kepada suatu hal tersebut dan menimbulkan perasaan senang.

b. Jenis-Jenis Minat

1. Minat Primitif

Minat primitive adalah minat yang tidak di sadari atau asli dan alamiah belum terpengaruh alam sekitar atau kebudayaan.

2. Minat Kultural

Minat kultural adalah sesuatu minat yang terjadi serta terbentuknya dihasilkan atas pengaruh kebudayaan atau kultural

3. Minat Subyektif

Minat subyektif adalah perasaan yang menyatakan bahwa pengalaman-pengalaman yang dapat dihitung dan bersifat menyenangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Minat Obyektif

Minat obyektif adalah reaksi yang bersifat menerima reaksi positif terhadap obyek yang merangsang dan kegiatan dalam lingkungannya.²⁹

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggadai emas sebagai berikut:

1. Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana suatu perusahaan melakukan kegiatan kerja. Lokasi merupakan teori dasar yang sangat penting dimana lokasi kegiatan ekonomi merupakan unsur utama. Lokasi harus mementingkan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.³⁰

Lokasi memiliki peran yang signifikan dalam menjalankan suatu bisnis, hal ini berkaitan dengan keberadaan usaha yang berdekatan dengan pusat keramaian kota, mudah dijangkau, dan memiliki fasilitas parkir yang luas, yang umumnya lebih disukai oleh nasabah. Sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi, nasabah cenderung mempertimbangkan faktor lokasi. Keberadaan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau memiliki pengaruh besar terhadap minat nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian. Lokasi pegadaian yang berdekatan dengan jalan raya mempermudah nasabah dalam menemukan pegadaian,

²⁹ Arif Mustofa, Pirun Roniwijaya, “Pengaruh Prestasi Praktik Kerja Industri dan Prestasi Praktik Kelistrikan Otomotif Terhadap Minat Berwiraswasta”, *Jurnal Taman Vokasi*, Volume 1., No.2., (2014), h. 211.

³⁰ Laila Magfirah, Ridwan Nurdin, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Volume.,1, No., 1, (2019), h. 114

meskipun beberapa nasabah mungkin tinggal agak jauh dari lokasi pegadaian tersebut.

2. Promosi

Promosi adalah jenis komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk menyebar luaskan, mempengaruhi, membujuk informasi, meningkatkan sasaran pasar tentang perusahaan dan produknya sehingga mereka mau menerima, membeli, dan loyal terhadap barang yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan.³¹

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, sehingga pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.³²

Dalam Islam, ada banyak jenis layanan yang harus diberikan kepada klien, antara lain:

- a). Fathanah (cerdas), sikap intelektual di mana kecerdasan digunakan untuk tujuan yang baik

³¹ Inggit Eka Saputri, "Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Produk Gadai Emas pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi", *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, Volume., 5, No.,1, (2021), h. 335-336

³² Rizal, *et. al*, "Analisis Motivasi Ekstrinsik Petani Dalam Menabung di Bank Rakyat Indonesia", *Jurnal Ilmiah Pertanian*, Volume., 13 No.,1, (2016), h. 12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b). Tabligh (menyampaikan), sikap yang dilakukan pegawai kepada nasabah dengan menyampaikan informasi menggunakan tutur kata yang baik dan benar yang mudah dipahami nasabah.
- c). Shiddiq (jujur), jujur adalah kunci dalam melakukan segala sesuatu kegiatan.
- d). Amanah (dapat dipercaya), yang dimaksud dari amanah yaitu dapat dipercaya dan dapat bertanggung jawab

4. Harga/Biaya

Harga adalah total seluruh nilai yang disajikan oleh pelanggan guna memperoleh kemanfaatan dari mendapatkan atau menggunakan suatu produk juga jasa. Harga merupakan penunjang utama yang mempengaruhi pilihan para konsumen.³³

d. Indikator Minat

Menurut Ferdinand, minat beli dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a). Minat transaksional adalah keinginan seseorang untuk melakukan pembelian suatu produk
- b). Minat refrensial adalah keinginan seseorang untu merekomendasikan suatu produk kepada orang lain.
- c). Minat preferensial adalah minat minat yang menunjukkan preferensi utama seseorang terhadap suatu produk

³³ Amanda Veronica, et.al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah", *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Volume., 3, No. 2, (2021), h. 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d). Minat eksploratif adalah minat yang mencerminkan perilaku seseorang yang senantiasa mencari informasi tentang produk yang menarik minatnya dan mengumpulkan informasi yang diberikan untuk mendukung keunggulan produk tersebut.³⁴

2. Biaya *Mu'nah*

a. Pengertian Biaya *Mu'nah*

Biaya (*cost*) adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang dan jasa yang mempunyai manfaat untuk masa yang akan datang.³⁵

Mu'nah (Biaya Pemeliharaan) merupakan biaya yang diberlakukan di PT.pegadaian syariah untuk pemeliharaan setiap barang gadai. Dasar hukum penerapan *mu'nah* berdasarkan Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014 dan telah disetujui oleh ojk (Otoritas Jasa Keuangan). Biaya *mu'nah* diberlakukan semenjak pegadaian syariah didirikan dan semenjak munculnya akad saat bertransaksi.³⁶

Pemeliharaan barang jaminan merupakan hubungan antara dua akad yaitu akad *rahn* dan akad *ijarah*. Timbulnya akad *ijarah* dikarenakan adanya transaksi gadai yang dilakukan sebelumnya. Yaitu memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan benda berdasarkan hukum

³⁴ Ferdinand, Augusty, “Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen”, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, . 2006), h.73

³⁵ Lucky P, *et.,al*, “ Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full-Costing Pada RM. Ayam Goreng Krispy Dahar, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume.,9, No.3, (2021), h. 845

³⁶ Inatul Hinaya,Muslimin Kara, “*Mu'nah* Dalam Operasional Pegadaian Syariah”, *Dalam Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, Volume. 5., No. 4., (2023), h. 8.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gadai. Maka timbul biaya perawatan dan sewa tempat dalam system gadai yang disebut dengan *ijarah*. Yaitu pemindahan hak guna atas barang tanpa diikuti dengan kepemilikannya. Kemungkinan akad ini untuk menarik sewa atas penyimpanan barang. Dengan demikian nasabah akan memberikan biaya jasa simpan karena telah menitipkan barang nya agar dijaga dan dirawat.³⁷

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah Ayat: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخْبِطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.³⁸

Pegadaian syariah tidak menekankan pada pemberian bunga dari barang yang digadaikan. Meskipun tanpa bunga, pegadaian syariah tetap memperoleh keuntungan seperti yang diatur oleh Dewan Syariah Nasional, yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang tyang digadaikan. Biaya itu dihitung dari nilai barang, bukan dari jumlah pinjaman. Sedangkan

³⁷ Ida Rosdiana, *et.,al*, “ Prosedur Pemeliharaan Barang Jaminan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah Di Pegadaian Cabang Subang”, *Jurnal EKSISBANK*, Volume.,4, No.,1, (2020), h.

³⁸ Depertemen Agama RI, *loc.cit*, h.47

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada pegadaian konvensional, biaya yang harus dibayar sejumlah dari yang dipinjamkan.³⁹

B. Syarat dan Rukun Biaya *Mu'nah*

1. Syarat

Syarat yang terkait dengan *akid* (pihak yang berakad/*mu'jir* dan *musta'jir*) :

- a). Menurut Madzhab Sfafi'I dan Hambali, kedua orang yang berakad telah berusia akil baligh.
- b). Ada kerelaan pada kedua belah pihak atau tidak ada paksaan. Orang yang melakukan akad berada pada posisi bebas untuk berkehendak, tanpa ada paksaan salah satu atau kedua belah pihak oleh siapapun.⁴⁰

Syarat yang terkait dengan *ma'qud alaih* (objek sewa):

- 1). Objek sewa bisa diserahkan terimakan. Artinya barang sewaan tersebut adalah milik sah *mu'jir* (orang yang menyewakan) dan jika *musta'jir* (orang yang menyewa) meminta barang tersebut sewaktu-waktu *mu'jir* dapat menyerahkan pada waktu itu.
- 2). Mempunyai nilai manfaat menurut syara'
- 3). Upah diketahui oleh kedua belah pihak (*mu'jir* dan *musta'jir*)
- 4). Objek dapat diserahkan dan tidak cacat.⁴¹

³⁹ Haqiqi Rafsanjani, "Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah: Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Kebomas Gresik", *Jurnal Studi Hukum Islam*, Volume.,10, No.1, (2021), h. 10

⁴⁰ M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009), h. 183-184.

⁴¹ *Ibid.*,h.185.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Rukun

a) *Aqid* (pihak yang berakad)

Pihak yang berakad meliputi *mu'jir* (pihak yang memberikan upah) dan *musta'jir* (pihak yang menerima upah)

b) *Shiqhat* (Ijab Qabul)

Ijab qabul yang dilakukan antara *mu'jir* dengan *musta'jir* dalam proses sewa menyewa atau upah-mengupah.

c) Upah

Merujuk pada pembayaran yang diberikan sebagai imbalan atas manfaat yang telah disepakati.⁴²

c. Indikator *Mu'nah*

Berikut indikator *mu'nah* menurut Imaniah, antara lain yaitu:

1) Penetapan Tarif *Mu'nah*

Penetapan tariff *mu'nah* adalah sebuah kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan atau pengusaha untuk mengatur batasan dalam penentuan upah. Dalam hal pengupahan, prinsip yang dijunjung tinggi adalah keadilan, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan, baik pengguna jasa maupun pengusaha.

2) Harga Yang Terjangkau

Harga yang terjangkau ini merujuk pada harga sebenarnya dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh konsumen. Konsumen akan

⁴² *Ibid.*, h. 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Disisi lain Tjiptono dan Chandra mengemukakan pendapat bahwa, keunggulan layanan dapat dibentuk melalui penerapan empat pillar *service excellence* yang saling berkaitan erat antara satu sama lain yaitu, kecepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan nilai tambah dari suatu produk atau jasa yang dijual, yang secara prinsip tidak memiliki wujud. Artinya, pelayanan tidak hanya sekedar menjual saja, melainkan di dasari dengan sop, sehingga pelayanan tersebut dapat terukur dan kepuasan konsumen pun dapat tercapai. Di sisi lain, nilai tambah hanya akan tercipta dengan sendirinya ketika pelayanan dilakukan secara procedural, sehingga membuat para pekerja konsisten dalam menjalankan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari

⁴³ Abdul Rahman Ghazali, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 285

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

sebuah produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.⁴⁴

Lovelock dan Wright dalam M Adi Trisna memaknai pelayanan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Melihat pelayanan sebagai suatu tindakan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain yang bersedia untuk bekerja dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.⁴⁵

b. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut.⁴⁶

1. Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*).

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah: 2 dijelaskan.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ

Artinya: "Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat

⁴⁴ Haykal Garin Wiryada, "Kepuasan, Promosi, Pelayanan dan Loyalitas Konsumen", *Ayat dan Hadits Ekonomi*, Volume .1., No.3., (2023), h. 5.

⁴⁵ M.Adi Trisna Wahyudi, Nadia Armadani, "Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Emoiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto)", *Journal Of Islamic Management*, Volume. 3., NO.1., (2023), h. 92.

⁴⁶ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 2., NO. 2., (2020) h. 144-147

dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya”.⁴⁷

Gambaran sikap saling tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan, Rasulullah saw. dalam haditsnya bersabda:

عن أنس بن مالك رضي الله عنه-مرفوعاً: «أَنْصُرُ أَخَاكَ ظَالِمًا أَوْ مَظْلُومًا» قَالَ رَجُلٌ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَنْصُرُهُ إِذَا كَانَ مَظْلُومًا، أَرَأَيْتَ إِنْ كَانَ ظَالِمًا كَيْفَ أَنْصُرُهُ؟ قَالَ: «تَحْجِزُهُ -أَوْ تَمْنَعُهُ- مِنَ الظُّلْمِ فَإِنَّ ذَلِكَ نَصْرُهُ

[صحيح] - [رواه البخاري]

Dari Anas bin Malik ra, “ Tolonglah saudaramu ketika dia berbuat zalim atau dizalimi.” Ada seseorang lelaki bertanya, “wahai Rasulullah, aku dapat menolong jika ia di zhalimi. Namun, bagaimana pendapat anda jika ia adalah pelaku kezhaliman, bagaimana cara aku menolongnya? Beliau menjawab “Hendaklah engkau mencegah dia atau engkau larang dari kezalimah itu. Demikian cara menolongnya. Hadits Sahih-Diriwayatkan oleh Bukhari.⁴⁸

Orang kaya membantu dengan kekayaannya. Orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan tindakan atau ucapan yang menarik semangat orang lain untuk beramal sholeh.⁴⁹

2. Prinsip memberi kemudahan (*At-Tasyir*).

Dalam Kegiatan ekonomi, terkadang ada kesukaran yang dihadapi oleh para pihak yang bertransaksi, seperti kesukaran untuk bertemu dan bertransaksi *face to face*. Padahal adanya pertemuan dalam bertransaksi

⁴⁷ Depertemen Agama RI, *loc.cit*, h.106

⁴⁸ Syeikh Abdul Aziz Abdullah bin Baz, Ibnu Hajar Al Asqalani, *Fathul Bari, Penjelasan Kitab Shohih Bukhori*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2010), h.11

⁴⁹ Waseha Fitri, “Nilai Ta’awun Tradisi Begawi”, (Skripsi: Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), h.11

merupakan sesuatu yang telah diisyaratkan oleh Rasulullah Saw. Maka dalam hal ini, banyak ulama fiqih yang berpendapat bahwa untuk mengilangkan kesukaran tersebut diperkenankan para pihak untuk menggunakan media telekomunikasi seperti telepon, sms, atau internet, sehingga syarat bertemu dan bertransaksi *face to face* yang tersirat dalam hadis tersebut terpenuhi

Penerapan konsep *tasyir* dalam system ekonomi Islam dihadirkan dalam rangka untuk memberi kemudahan, keringanan, dan kemaslahatan bagi para mukallaf.

firman Allah surat Al-Baqarah: 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: "Allah mengendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepada mu, supaya kamu bersyukur".⁵⁰

3. Prinsip persamaan (*musawah*).

Islam menjadikan persamaan sebagai salah satu prinsip ajarannya yang paling asasi. Dari segi sosial semua manusia dalam Islam sama derajatnya dan dihormati, tidak membedakan suku bangsa, agama, bahasa, warna kulit. Allah telah memuliakan mereka semuanya daripada makhluk ciptaannya yang lain. Perbedaan suku bangsa, warna kulit, dan bahasa adalah sesuatu yang sengaja diciptakan Allah, bukan

⁵⁰ Departemen Agama RI., *loc.cit.*, h. 28

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk dijadikan dasar menentukan derajat sesuatu kaum, melainkan hanya ketakwaan lah yang paling mulia disisinya.⁵¹

firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Al-Hujuraat 13:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal, sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa, sungguh Allah maha mengetahui dan maha mengenal”.⁵²

Surah Al-Hujuraat 13 menegaskan bahwa tidak ada perbedaan nilai kemanusiaan antara laki-laki dan perempuan dan menegaskan kesatuan asal-usul manusia dengan menunjukkan kesamaan derajat kemanusiaan, jangan sampai manusia merasa bangga atau lebih tinggi daripada yang lain karena bangsa, suku, warna kulit atau kondisi bawaan tertentu tidak menjadikan derajat manusia beda dengan yang lain.

Begitupun di pegadaian, dalam melayani nasabah haruslah secara adil tidak boleh membeda-bedakan nasabah tersebut berdasarkan status dan derajatnya.

4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seseorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu

⁵² *Ibid.*, h. 517

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dala Al-Qur'an surah Al-Imran:112 yang berbunyi:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal saleh, kelak Allah yang maha pemulah akan menanamkan dalam hati mereka kasih sayang*”.⁵³

Dan juga dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh sahabat

Anas Bin Malik Ra:

عن انس رضي الله عنه عن النبي صل الله عليه وسلم قال : لا يؤمن أحدكم حتى يُحبُّ لأخيه ما يُحبُّ لنفسه. (رواه البخاري ومسلم واحمد ونساء)

Dari Anas Ra dari Nabi Saw Bersabda “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri” (HR Bukhori, Muslim, Ahmad, dan An-Nasa’i).⁵⁴

Hadist di atas juga menggambarkan bahwa Islam sangat menghargai persaudaraan dalam arti sebenarnya. Persaudaraan yang datang dari hati nurani, yang dasarnya keimanan dan bukan hal-hal lain. Seorang mukmin yang ingin mendapat ridha Allah SWT, harus berusaha untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang diridhai-nya. Salah satunya adalah mencintai sesama saudaranya seperti ia mencintai dirinya, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis di atas.

5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir Bin Abdullah bahwa nabi bersabda:

⁵³ *Ibid.*, h.64

⁵⁴ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il al-Bukhari, *Sahih al-Bukhari*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1981), h.9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى أَخْبَرَنَا عَبْدُ الْوَاحِدِ بْنُ زِيَادٍ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ أَبِي إِسْمَاعِيلَ عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ هِلَالٍ قَالَ قَالَ سَمِعْتُ جَرِيرَ بْنَ عَبْدِ اللَّهِ يَقُولُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ حَرَّمَ الرَّفْقَ حُرِمَ الْخَيْرَ أَوْ مَنْ يُحْرِمُ الرَّفْقَ يُحْرِمُ الْخَيْرَ

Telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Al Mutsanna]; Telah menceritakan kepadaku [Yahya bin Sa'id] dari [Sufyan]; Telah menceritakan kepada kami [Manshur] dari [Tamim bin Salamah] dari ['Abdur Rahman bin Hilal] dari [Jarir] dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: “Barang siapa dijauhkan dari sifat lemah lembut (kasih sayang), berarti ia dijauhkan dari kebaikan.”⁵⁵

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”⁵⁶.

Pada ayat di atas, dijelaskan bahwa rasul memiliki sikap lemah lembut tidak mudah marah kepada umatnya. Pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan mengampirinya. Sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang yang telah menjauh maka janganlah orang itu yang disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri. Begitu juga dalam

⁵⁵ Imam Muslim, *Al-Musnad As-shahih, kitab Al-birri wa As-shillah wal Adab*, (Riyadh: Daarul Thayyibah, 2006), h.1202.

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Loc.cit.*, h.71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melayani nasabah seorang pegawai haruslah bersikap ramah dan lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman, senang dan puas ketika melakukan transaksi. Ketika nasabah merasa pelayanannya bagus maka nasabah tersebut akan terus menggunakan jasa pegadaian tersebut.

6. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Hujurat: 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١﴾

Artinya: "Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat."⁵⁷

Secara majasi kata *ukhuwah* (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Dalam hadist juga disebutkan:

عَنْ أَبِي مُوسَى رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا. (أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ)

Diriwayatkan dari Abi Musa ra. di berkata, "Rasulullah saw. pernah bersabda, 'Orang mukmin yang satu dengan yang lain bagai satu bangunan yang bagian-bagiannya saling mengokohkan. (HR. Bukhari)⁵⁸

⁵⁷ *Ibid.*, h.517

⁵⁸ Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il al-Bukhari, *loc.cit*, h.191

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Orang yang mencintai dan menyayangi saudaranya karena Allah Swt akan membangun suatu tatanan untuk kebahagiaan bersama. Apapun yang dirasakan oleh saudaranya, baik kebahagiaan maupun kesengsaraan, ia anggap sebagai kebahagiaan dan kesengsaraannya juga. Dengan demikian, terjadi keharmonisan hubungan antar individu yang akan memperkokoh persatuan dan kesatuan. dalam hadis di atas, Rasulullah saw mengibaratkan dalam berbagai hal, di antaranya dengan tubuh, bangunan dan lainnya. Jika salah satu ada yang menghadapi kesulitan, maka yang lainpun harus peduli dan turut menghadapinya. Begitupun sebaliknya.⁵⁹

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Abdullah dan Tantri dalam jurnal Veronika, indikator kualitas pelayanan terletak pada 5 dimensi yaitu:

1). Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan meupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya pada proses gadai emas, pegadaian syariah harus mampu menyelesaikan proses gadai sampai proses pencairan sesuai dengan waktu yang ditentukan tanpa nasabah harus menunggu lama.

⁵⁹ Herlina M. Djahapar, “*Kepedulian Sosial Dalam Perspektif Hadis*”, (Skripsi: Ilmu Al-Quran dan Tafsir Fakultas Ushuluddin Intitut Agama Negeri (IAIN) Palu, 2016), h. 2-3

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

2). Daya tanggap (*responsiveness*)

responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.⁶⁰ Artinya setiap staf dan karyawan tidak boleh membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, karyawan dan staf harus membantu keluhan nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap

3). Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi karyawan dan kemauan karyawan memberikan kepercayaan dan keyakinan sebagai penyedia jasa. Dalam melayani para nasabah diharapkan pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian bagi nasabah. Misalnya menyertakan peralatan keamanan yang harus ada di kantor pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

⁶⁰ Veronika Masili, *et.al*, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan", *Jurnal EMBA*, Volume.,10, No.,4, (2022), h. 46

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

 4). Empati (*empaty*),

Merupakan kepedulian, perhatian secara individu atau personel yang diberikan kepada pelanggan. Dalam melayani para nasabah karyawan pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa

 5). Bukti Fisik (*tangible*)

Merupakan fasilitas, perlengkapan, peralatan, penunjang, penampilan personil.⁶¹ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan dari pegawainya. Dimensi tangible merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapihan kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan.⁶²

⁶¹ Dian Kharisma, *et.al*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, Volume.,5, No. 1, (2023), h. 34

⁶² Hasnih, *et.al*, “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat”, *Jurnal Mirai Management*, Volume., 1, No., 2, (2016), h. 432

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap suatu organisasi kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan suatu organisasi, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali produk-produk atau jasa pada suatu organisasi tersebut.⁶³

4. Pegadaian

a. Defenisi Gadai

Pengertian gadai dalam Islam yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang. Kata gadai menurut bahasa berarti tetap, berlangsung, bertahan. Sedangkan menurut istilah berarti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan utang, dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang itu dapat diterima.⁶⁴

Pendapat para ahli mengenai gadai:

- 1). Menurut Kasmir, gadai adalah kegiatan menjaminkan barang barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.
- 2). Menurut Nurhayati dan Wasilah, gadai adalah menahan suatu barang sebagai jaminan atas utang, dimana barang gadai tersebut baru dapat

⁶³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.148.

⁶⁴ Jefri Tarantang, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : K- Media, 2019), h. 13.



diserahkan kembali apabila para pihak yang berutang apabila utangnya sudah lunas.

Selain beberapa pengertian gadai yang dikemukakan diatas, empat mazhab memberikan arti gadai atau *Rahn* sebagai berikut:

- a) Mazhab Maliki mengartikan gadai atau *rahn* adalah harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat
- b) Mazhab Hanafi mendefinisikan gadai atau *rahn* dengan, “menjadikan sesuatu barang sebagai jaminan pembayar hak piutang tersebut baik seluruhnya maupun sebagiannya”.
- c) Mazhab Syafi’I dan Hambali menafsirkan gadai atau *rahn* dalam arti akad yaitu, “menjadikan materi barang sebagai jaminan utang yang dapat dijadikan pembayaran utang apabila orang yang berutang tidak dapat membayar utangnya itu”.⁶⁵

Pengertian Gadai terungkap dalam pasal 1150 kitab undang undang Huku Dagang (KUHD) adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, karena itu makna gadai dalam hukum perundang undangan tersebut sebagai barang jaminan, anggunan dan runguhan.⁶⁶

Jadi penulis menyimpulkan gadai merupakan sebetuk usaha pinjam meminjam uang dengan jangka waktu tertentu, dimana pegadai menyerahkan barang sebagai tanggungan kepada pegadai. Lalu, jika sampai

⁶⁵ Naida Nur Alfisyahri dan Sodik Siswantoro, “Praktik dan Karakteristik Gadai Syariah di Indonesia”, *Jurnal Faculty Of Economics*, Volume. 1., No.2., (2012), h. 120-121.

⁶⁶ A. Chairul Hadi, “Menimbang Gadai Emas sebagai Instrumen Investasi Syariah”, *Jurnal Al-Iqtishad*, Volume. IV., No.2., (2012), h. 186.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada waktunya tidak ditebus maka status barang berubah menjadi hak pihak pemberi pinjaman. Gadai dapat pula diartikan sebagai barang yang diserahkan sebagai tanggungan utang kredit jangka pendek dengan tanggungan sekuritas biasanya berlaku tiga bulan dan dapat diperpanjang apabila tidak dihentikan oleh salah satu pihak. Bergadai artinya meminjam uang seseorang atau lembaga dengan menyerahkan barang sebagai jaminan. Pada sisi lain gadaian artinya barang yang digadaikan, sedangkan pegadai berarti orang yang bergadai.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Tugas, Tujuan dan Fungsi Pegadaian

Visi dan misi pegadaian sebagai lembaga keuangan yaitu agar masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian. Di Indonesia pegadaian telah memiliki sejarah yang panjang, meningkatkan perekonomian masyarakat dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktik pinjam uang dengan bunga yang tidak wajar merupakan misi dari lembaga pegadaian. Ditegaskan dalam keputusan Menteri keuangan No.Kep 39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan tugas sebagai berikut :

- 1). Membina perekonomian rakyat kecil dengan menyalurkan kredit atas dasar hukum gadai kepada
- 2). Para petani, nelayan, pedagang, industry kecil, yang bersifat produktif.
Kaum buruh/ pegawai negeri yang ekonomi lemah dan bersifat konsumtif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4). Ikut mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, pegadaian gelap dan praktik riba lainnya.
- 3) Disamping menyalurkan kredit, maupun usaha lainnya yang bermanfaat terutama bagi pemerintah dan masyarakat
- 4) Membina pola perkreditan bermanfaat apabila perlu memperluas daerah operasi supaya benar benar terarah

Pelaksanaan gadai yang berlangsung selama ini di perum pegadaian merupakan gadai sebagaimana yang dimaksud dalam KUH Perdata yaitu objek jaminan pada lembaga penjamin berada dalam kuasa kreditor, dan atas dasar peminjam dana dengan sistem gadai ini, kreditor mendapatkan keuntungan dalam bentuk bunga, namun dalam perkembangannya perum pegadaian telah meluncurkan produk yang disebut dengan gadai syariah. Menggunakan kata syariah disini telah dapat dipahami, bahwa system gadai yang dimaksud tersebut merupakan suatu sistem yang berdasarkan syariat Islam atau hukum Islam.

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Oleh karna itu pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut :

- a). Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman pembiayaan atas dasar hukum gadai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b). Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang, tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang ijon, tukang rentenir, yang bunga nya relatif tinggi.
- c). Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar
Kemudian dalam PP RI No. 103 Tahun 2000, tujuan perum pegadaian di pertegas, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah kebawah, melalui penyediaan dana atas dasar hokum gadai. Juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya. Berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku, serta menghindari masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman yang tidak wajar lainnya.

Sedangkan fungsi pokok pegadaian menurut Usman adalah sebagai berikut :

- 1). Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat.
- 2).Menciptakan dan mengembangkan usaha usaha lain yang menguntungkan bagi lembaga pegadaian maupun masyarakat
- 3). Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian dan diklat
- 4). Mengelola organisasi, tata kerja, dan tata laksana pegadaian
- 5). Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian.⁶⁷

⁶⁷ Jefri Tarantang, *loc.cit*, h. 23-24.

Kegiatan usaha pegadaian

Perum pegadaian telah melaksanakan kegiatan usahanya sebagai berikut :

a). Jasa Taksiran

Merupakan produk jasa perum pegadaian yang mana jasa ini diberikan kepada mereka atau nasabahnya yang ingin mengetahui kualitas perhiasan miliknya (emas, perak dan berlian). Jasa ini sudah mulai diperkenalkan ke masyarakat semenjak status hukum lembaga ini berubah yaitu semenjak peralihan dari perusahaan jawatan menjadi perusahaan umum dan jasa ini sudah mulai dimanfaatkan oleh masyarakat.

b). Jasa titipan

Perum pegadaian juga menyediakan jasa titipan untuk keamanan dan pemeliharaan barang atau surat berharga. Barang yang dapat dititipkan untuk keamanan dan pemeliharaan barang atau surat berharga, sepeda motor dengan biaya yang terjangkau serta kemananan barang terjamin. Jasa ini belum banyak dimanfaatkan masyarakat karena tidak semua cabang dapat melayani jasa titipan. pelanggan jasa titipan ini adalah orang-orang yang ingin memperoleh rasa aman terhadap harta miliknya dari ancaman pencurian atau perampokan. Jasa ini juga bermanfaat bagi orang-orang yang akan pergi meninggalkan rumah dalam waktu lama seperti misalnya pergi menaikan ibadah haji, pergi keluar kota dan mahasiswa yang sedang berlibur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c). Unit toko emas “Galeri 24 “

Perum pegadaian juga memiliki toko emas yang menjual berbagai macam perhiasan emas dengan model-model yang tidak kalah dengan pasaran serta harga yang ditawarkan juga bervariasi tergantung kadar dan karatnya setiap perhiasan yang dibeli akan dilampiri sertifikat jaminan. Tujuan dari pemberian sertifikat jaminan ini untuk memberikan keyakinan pada konsumen bahwa perhiasan yang dibeli asli dan kualitasnya terjamin.

d). Unit produksi perhiasan emas

Work shop perhiasan merupakan unit produksi perhiasan emas dikenal dengan sebutan UP2E merupakan salah satu diversifikasi usaha perum pegadaian yang mempunyai kegiatan memproduksi emas untuk keutuhan unit toko emas Galeri 24 dan pesanan dari pihak luar dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil. Bulan Agustus 2000 UP2E mulai memproduksi perhiasan dengan bahan baku dari emas pesanan dari konsumen. Produk perhiasan UP2E dengan mesin produksi dan keahlian kerajinan tangan.⁶⁸

a. Fatwa Dewan Syariah Nasional Tentang Pembiayaan Yang Disertai Al

Rahn

1). Fatwa DSN No 24/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut.

⁶⁸ Julita Puspa Sari Pranoto, Ratnanigrum Djaroen, “Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian Sebagai Sarana Pemberian Kredit, *Lex Jurnalica*, Volume.,1, No.,3, (2004), h. 172-173

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a). Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua utang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
 - b). Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Pada prinsipnya, Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin kecuali seizin Rahin, dengan tidak mengurangi nilai Marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
 - c). Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban Rahin.
 - d). Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. akad amanah adalah akad-akad yang tidak melahirkan kewajiban untuk: bertanggungjawab terhadap harta pihak lain ketika harta tersebut rusak, hilang, atau berkurang (kualitas).⁶⁹
- 2). 26/DSN-MUIIIII/2002 tentang Rahn Emas; dan fatwa DSN-MUI
 - 3). Nomor: 68/DSN-MUI/III/2008 tentang Rahn Tasjily;
 - 5). Akad Jual-beli (al-bai') adalah sebagaimana dalam fatwa
 - 6). DSN-MUI Nomor: 04/DSN-MUI/IV 12000 tentang Murabahah;
 - 7). fatwa DSN-MUI Nomor: 05IDSN-MUIIIVI2000 tentang Jual-Beli

⁶⁹ Dewan Syariah Nasional, *loc.cit*, h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8). Salam; dan fatwa DSN-MUI Nomor: 06IDSN-MUI/IV/2000 tentang Jual- Beli Istishna';
- 9). Akad Qardh adalah sebagaimana dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 19IDSN-MUIIIV/2001 tentang al-Qardh;
- 10). Akad Ijarah adalah sebagaimana dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 09IDSN-MUIIIV/2000 tentang Pembiayaan Ijarah;
- 11). Akad Musyarakah adalah sebagaimana dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 08/DSN-MUI/IV /2000 tentang Pembiayaan Musyarakah;
- 12). Akad Mudharabah adalah sebagaimana dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Mudharabah (Qiradh);
- 13). Ta'widh adalah sebagaimana dalam fatwa DSN-MUI Nomor: 43/DSN-MUIIIVIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta'widh);

5. Ekonomi Syariah

Ekonomi syariah adalah suatu sistem ekonomi yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Ekonomi syariah mengutamakan prinsip-prinsip etika, keadilan, dan kepatuhan terhadap ajaran Islam dalam setiap aspek aktivitas ekonomi.

Beberapa prinsip utama dalam ekonomi syariah meliputi:

- 1). Larangan riba, riba adalah larangan dalam Islam terhadap bunga atau keuntungan tambahan yang dikenakan pada pinjaman uang.
- 2). Keadilan adalah prinsip yang sangat penting dalam ekonomi syariah. Semua pihak harus diperlakukan terutama dalam transaksi dalam ekonomi syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3). Larangan masyir dan gharar, masyir adalah bentuk perjudian dan gharar adalah ketidakpastian yang berlebihan dalam transaksi.
- 4). Kepemilikan yang sah, ekonomi syariah menghormati hak kepemilikan pribadi yang sah dan melarang pencurian dan penipuan.
- 5). Pembagian keuntungan, pembagian keuntungan dalam transaksi ekonomi syariah adalah risiko dan laba dibagi bersama antara pihak-pihak yang terlibat.⁷⁰

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat berdasarkan acuan dan keterkaitan teori dari penelitian-penelitian terdahulu. Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu, beserta persamaan dan perbedaannya yang mendukung penelitian ini.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Risanaturrahmi (2020) meneliti tentang “Pengaruh Biaya Administrasi, Jasa Pemeliharaan, dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan	Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya administrasi, jasa pemeliharaan dan nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitia terdahulu menggunakan tiga variabel

⁷⁰ Darnilawati, et.al., *Ekonomi Syariah*, (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2013), h. 1-2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Nasabah Menggunakan Pembiayaan <i>Rahn</i> Pada Pegadaian Syariah.</p>		<p>dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian syariah</p>	<p>yaitu, variabel biaya administrasi (X_1), jasa pemeliharaan (X_2) dan nilai taksiran (X_3), sedangkan pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu, biaya <i>mu'nah</i> (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Dimana variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh penelitian sebelumnya.</p>
<p>Dini Dinanti Amalia (2020) Meneliti tentang “Pengaruh Biaya <i>Mu'nah</i> Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadai Barang di PT.Pegadaian Syariah Unit Penurunan Kota Bengkulu</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya <i>mu'nah</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang di PT. pegadaian Syariah unit penurunan kota Bengkulu.</p>	<p>Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel saja yaitu biaya <i>mu'nah</i> (X_1), sedangkan pada pada penelitian ini</p>

			menggunakan dua variabel yaitu biaya <i>mu'nah</i> dan kualitas pelayanan. Dimana variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh penelitian sebelumnya.
	<p>Fitiani Nasir(2018) Meneliti tentang “Pengaruh Promos Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Rahn Pada Kantor PT.Pegadaian Syariah Pasar Baru Banteng</p>	Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa varibel promosi, pengetahuan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan jasa rahn di Pt. pegadaian.</p> <p>Perebedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel yaitu, promosi (X_1), pengetahuan (X_2), sementara dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu, biaya <i>mu'nah</i> (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Dimana varaiabel biaya <i>mu'nah</i> pada penelitian ini tidak diteliti pada</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

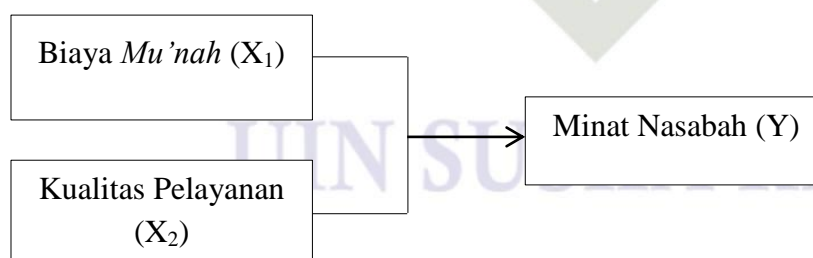
			penelitian sebelumnya.
--	--	--	------------------------

C. Kerangka Berfikir

Kerangka teoritis merupakan konsep yang berisikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam rangka memberikan jawaban sementara.⁷¹

Kerangka teoritis dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena telah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan sebagai (variabel *dependen*), Terhadap Minat Nasabah sebagai (variabel *dependen*), Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani (sebagai objek), di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”. Berdasarkan penjelasan di atas berikut adalah skema kerangka teoritis yang dapat digambarkan:

Gambar II. 1
Kerangka Berfikir



Sumber: Data Olahan, 2024

⁷¹ Ningrum, “Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 metro tahun pelajaran 2016/2017”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Volume .5., No. 1., 2017), h. 148.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum mengetahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris.⁷²

Ho1 : Diduga biaya *mu'nah* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada Pt.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Ha1 : Diduga biaya *mu'nah* berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT.Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Ho2 : Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Ha2 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Ho3 : Diduga biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani.

Ha3 : Diduga biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani

⁷² Gulo, W. *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengambil data di lapangan.⁷³

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang secara primer menggunakan *paradigma postpositivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab-akibat, reduksi variabel, hipotesis dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan *survey* yang memerlukan data statistik, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.⁷⁴

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian oleh peneliti adalah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yang beralamat di Jl. Imam Munandar RT. 01 RW.11 Kelurahan Tangkerang Utara Harapan Raya Pekanbaru. Peneliti memilih lokasi ini karena ini merupakan studi kasus pada pegadaian syariah

⁷³ Suharismi Arikunto, *Dasar-Dasar Research*, (Bandung: Tarsoto, 1995), h. 58

⁷⁴ Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI, 2021), h.2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menerapkan produk pembiayaan gadai emas syariah. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani merupakan pegadaian syariah yang menerapkan produk pembiayaan gadai emas syariah yang beradada di pusat kota yang memungkinkan jumlah nasabahnya lebih banyak dan area atau wilayah yang menjadi titik fokus utama untuk aktivitas komersial. Dan juga Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani merupakan pegadaian syariah satu-satunya yang berada dipusat kota Pekanbaru. Pegadaian syariah merupakan satu-satunya lembaga keuangan non bank yang menyediakan fasilitas investasi emas dengan produknya gadai emas (*Rhan*) dan juga sangat berkembang baik dari segi gadai emasnya maupun produk produk yang di tawarkan.

C. Subjek dan Objek penelitian

1. Subjek Penelitian

Suharsimi Arikunto mendefinisikan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang yang menjadi tempat data di mana variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan.⁷⁵ Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah dan manager gadai syariah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah apa yang menjadi sasaran peneliti. Yang dalam penelitian ini adalah “Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.

⁷⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut adalah kelompok yang menarik peneliti, dimana kelompok tersebut oleh peneliti dijadikan sebagai objek untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Populasi juga didefinisikan sebagai suatu himpunan yang terdiri dari orang, hewan, tumbuh-tumbuhan, dan benda-benda yang memiliki kesamaan sifat.⁷⁶

Pengertian populasi yang lebih kompleks adalah bahwa populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek itu.⁷⁷

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah data jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru tahun 2022 yang berjumlah 4.923 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁷⁸ Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut:

⁷⁶ *Ibid.*, h.38

⁷⁷ Nur Fadilah, Amin Sabaruddin Garancang, "Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam penelitian", *Jurnal Kajian Islam Kontemporer Universitas Muhammadiyah Makasar*, Volume. 14., No. 1., (2023), h. 18.

⁷⁸ Sandu Siyoto, M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yohyakarta: Literasi Media Publishing, 2015),h.64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Angka konstan

E = *Peperesentase* kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Berdasarkan data olahan tahun 2022 tercatat sebanyak 4.923 nasabah gadai, kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir 10%

$$n = \frac{4.923}{1+(4.923 \times 10^2)}$$

$$n = \frac{4.923}{1+(4.923 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{4.923}{50,23} = 98$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus *slovin*, maka jumlah sampel yang dapat diambil adalah 98 nasabah. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana tekkn ini adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus.⁷⁹

⁷⁹ *Ibid.*, h. 66

E. Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data berkala, yaitu data yang dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk memberikan gambaran tentang perkembangan suatu kegiatan. Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.⁸⁰ Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan berupa wawancara dan penyebaran kuesioner kepada nasabah gadai di Pt.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Maksudnya, data diperoleh dari orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, diperoleh seperti dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, dan lain-lainnya yang berkaitan dengan penelitian penulis yang bersifat dokumentasi.⁸¹

⁸⁰ *Ibid.*, h. 67-68.

⁸¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarماسين : Antasari Press, 2011), h.71

F. Defenisi Operasional Variabel

Tabel III. 1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Variabel Indikator	Skala Ukuran
Biaya Mu'nah (X ₁)	Biaya Mu'nah diartikan sebagai biaya pemeliharaan barang jaminan yang dipungut untuk mengganti biaya yang dikeluarkan oleh pegadaian syariah. (Amalia, 2020)	Penetapan Tarif Mu'nah Harga yang terjangkau (Ghazali, 2010)	skala likert.
Kualitas Pelayanan (X ₂)	kualitas pelayanan merupakan nilai tambah dari suatu produk atau jasa yang dijual, yang secara prinsip tidak memiliki wujud. (Wiryada, 2023)	Bukti Fisik (tangibles) Realibilitas (realibility) Daya Tanggap (responsiveness) Jaminan (assurance) Empati (empaty) (Hasni, 2016)	skala likert
Minat Nasbah (Y)	Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. (Slameto, 2010)	Minat transaksional Minat refrensial Minat preferensial Minat eksploratif (Augusty, 2006)	skala likert

Sumber: Data Olahan

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data

dalam penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Observasi (Pengamatan)

Adalah aktivitas pengamatan yang peneliti lakukan secara langsung dengan mengunjungi lokasi penelitian guna memperoleh data yang sesuai fokus penelitian.⁸² Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lokasi untuk memperoleh data dan informasi mengenai biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggadai Pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.

Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.⁸³ Dalam hal ini melakukan kuisisioner guna melengkapi data yang diperlukan tentang minat masyarakat dalam menggadai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani. Kuisisioner dalam penelitian ini ditujukan kepada nasabah gadai Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara dapat pula diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R dan D, dan Penelitian Pendidikan)*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 412.

⁸³ Al Fajri Bahri, et.al., *Evaluasi Program Pendidikan*, (Medan: UMSU, 2022), Cet. Ke-1, h. 8-87

bertatap muka dengan responden yang menjadi subjek penelitian.⁸⁴ Dalam penelitian ini wawancara ditujukan kepada manager dan nasabah gadai Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Dokumentasi

Yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis, sebagian besar data yang tersedia berbentuk laporan. Dalam hal ini data yang diperoleh secara dokumentasi yang ada diperusahaan yang menjadi objek penelitian.⁸⁵

H. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁸⁶ Analisis kuantitatif ini dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian kedalam bentuk angka-angka dengan menggunakan *skala likert*.

Dengan alternatif pilihan pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban dan pertanyaan, dengan bobot skor yaitu:

⁸⁴ Rahmadi, *loc.cit*, h.75

⁸⁵ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media , 2011), h. 167.

⁸⁶ Sugiyono , *Metode penelitian Kuantitatif*, (Bandung : ALFABETA,CV., 2013), h.8

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III. 2
Skor Alternatif Jawaban

Simbol	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

I. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Azwar, uji validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu uji dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.⁸⁷

Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total itu sendiri ialah skor yang diperoleh dari penjumlahan skor item instrumen tersebut. Peluang ralat (p) maksimal adalah 0.05.⁸⁸

⁸⁷ Zulkifli Matondang, "Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian", *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, Voumel. 6., No. 1., (2009), h.89

⁸⁸ Muhammad Taufiq Azhari, et.al., *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), Cet. Ke-1, h. 136.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dapat dipercaya, apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil pengukuran yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Realiabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor deviasi individu, atau skor-z, relatif konsisten apabila dilakukan pengulangan pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen.⁸⁹

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *alphacronbach* untuk mengidentifikasi seberapa baik hubungan antara item-item dalam instrumen penelitian.⁹⁰

J. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini meliputi Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Multikolinearitas

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable penganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengamsumsikan bahwa nilai

⁸⁹ *Ibid.*, h. 93

⁹⁰ *Ibid.*, h. 136

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.⁹¹

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda disebut heterokedastisitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat melakukan uji glejser yaitu mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variable. Hasil dari uji glejser menunjukkan tidak ada heterokedastisitas apabila perhitungan *SPSS* nilai probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variable independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolinearitas. Mendeteksi multikolinearitas dapat melihat nilai *tolance* dan *varian inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai *tolerance* > 0,1

⁹¹Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di Bei", *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru*, Volume. 1., No. 8., (2021), h. 1585

dan nilai $VIV < 10$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut tidak terdapat multikolinearitas.⁹²

K. Analisa Hasil Penelitian

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi pengelolaan linear berganda adalah metode statistika yang digunakan untuk membentuk hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Apabila variabel bebas berjumlah lebih dari satu maka analisis regresi menggunakan linear berganda yang digunakan. Untuk persamaan regresi linear berganda pada umumnya dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Minat Nasabah

X₁ = Biaya *Mu'nah*

X₂ = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = *Error* atau kesalahan pengganggu, artinya nilai-nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan. Nilai ini biasanya tidak dihiraukan dalam perhitungan.

⁹² Rizky Primadita Ayuwardani, "Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering", *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta*, Volume. 7., No. 1., (2018), h. 148

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

L. Uji Hipotesis Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian t statistik adalah pengujian terhadap masing masing variabel independen. Uji t (*coefficient*) akan dapat menunjukkan masing masing variabel independen (secara parsial) terhadap variabel dependen.

Hipotesisnya yang di gunakan :

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada \neq apabila hasil perhitungan menunjukkan :

- a. $T_h \geq t_0$ maka H_0 ditolak, artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.
- b. $T_h < t_t$ maka H_0 diterima H_a ditolak, artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.⁹³

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) memengaruhi variabel dependen. uji f dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara

⁹³ Rizki Rahmadani Siregar, “Pengaruh Uang Pinjaman dan Pembiayaan Gadai Emas Terhadap Laba Bersih pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil I Medan”, (Skripsi : Medan Program Studi Akuntansi Universitas Medan Area, 2020), h. 27-28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan F, 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel dependen ataupun sebaliknya. Uji simultan F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan F, 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat
2. Jika nilai signifikan F. 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 . Artinya, semua variabel independent/ bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi yang sering disimbolkan dengan R_2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai R_2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KP = Nilai koefisien determinasi

R_2 = Nilai Koefisien Korelasi.⁹⁴

M. Gambaran Umum Objek Penelitian

Profil Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani merupakan suatu badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan. Baru kemudian pihak pegadaian memberikan pinjaman uang sebanding dengan nilai jaminan barangnya. Tiap pinjamannya memiliki jangka waktu berlaku. Nasabah dapat melunasi pinjamannya atau menebus barangnya sesuai dengan jumlah pinjaman sebelum jangka waktu tersebut habis. Jika pinjaman tidak lunas dibayar sampai jangka waktu habis, maka barangnya akan hangus. Jika barang hangus, maka barang tidak dapat ditebus dan akan dilelang oleh pihak pegadaian.

Lembaga : PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

Alamat : Jl. Harapan Raya Pekanbaru, Riau.

Tahun Berdiri : 2009

⁹⁴ Syafrida, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Penerbit Kbm Indonesia, 2021), h. 54

Gambar III. 1
Logo Pegadaian Syariah



Sumber: Pegadaian Syariah

Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadaai Syariah (ULGS) cabang Dewi 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 di tahun yang sama pula, 4 kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah.

Pada saat ini pegadaian syariah sudah berbentuk sebagai sebuah lembaga. Ide pembentukan pegadaian syariah selain karena tuntutan idealisme juga dikarenakan keberhasilan terlembaganya bank dan asuransi syariah. Setelah terbentuknya bank, BMT, BPR, dan asuransi syariah, maka pegadaian syariah mendapat perhatian oleh beberapa praktisi dan akademisi untuk dibentuk dibawah satu lembaga sendiri.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani. Berdiri pada tahun 2009, yang berlokasi di Jl. Harapan Raya Pekanbaru, Riau. Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani memiliki beberapa unit pegadaian syariah, diantaranya unit Dahlia, unit Rumbai, unit PSK, unit Gobah, dan unit Paus ujung. Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani yaitu untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mencegah ikon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Selain itu untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, dan mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Serta untuk lebih mengembangkan usaha syariah dikawasan Harapan Raya⁹⁵

Visi Misi Pegadaian Syariah

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.”

Misi

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

⁹⁵ Reza Windra Saptahadi, Manager Gadai PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani, Pekanbaru, Pekanbaru Riau, 13 Mei 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produk Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Pegadaian syariah merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan non bank dengan kegiatan utamanya menyalurkan pinjaman kepada masyarakat, selain daripada itu pegadaian juga dibuka dengan maksud untuk melayani dan membantu serta menolong para nasabah yang sedang kesulitan dalam segi ekonomi yang lemah dengan system gadai

Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani mempunyai 6 produk yang unggul, diantaranya⁹⁶ :

- a. *Rahn* (jasa gadai berprinsip syariah)

Rahn adalah skema pinjaman untuk memenuhi dana bagi masyarakat dengan system gadai sesuai syariah. Sedangkan barang yang menjadi jaminannya berupa perhiasan emas, berlian, peralatan elektronik dan kendaraan bermotor.

- b. Mulia (investasi yang sangat liquid sepanjang masa)

Yaitu suatu fasilitas kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian syariah kepada masyarakat secara tunai atau dengan pola angsuran secara *murabahah* dalam proses cepat dalam jangka waktu tertentu dan fleksibel. Program mulia ini memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian secara tunai atau angsuran sampai 3 tahun. Tersedia pilihan logam mulia dengan berat 1 gr, 2 gr, 5 gr, 10 gr, 25 gr,

⁹⁶ Brosur Kantor Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani, 2024

50 gr, 100 gr, 250 gr, dan 1 kg. Akad mulia (*murabahah* logam mulia untuk investasi abadi) menggunakan akad *murabahah* dan *rahn*.

c. Amanah (pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor)

Kendaraan bermotor menjadi kebutuhan utama bagi karyawan. Kebutuhan ini bisa dimiliki melalui program amanah dari pegadain syariah, dengan skema pemberian pembiayaan kepada masyarakat yang berpenghasilan tetap dalam jangka waktu kreditnya 12, 24, dan 36 bulan, yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran.

d. *Arrum* BPKB

Arrum BPKB adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor. Sama halnya dengan kreasi pembiayaan *Arrum* BPKB berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan dengan pinjaman mulai dari 3 juta.

e. *Arrum* Haji

Arrum haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau tabungan emas dan proses yang mudah serta aman. Dengan syarat jaminan tabungan emas senilai 3,5 gram atau emas batangan dan perhiasan dengan taksiran minimal 1,9 juta rupiah, bukti SAPIH (setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji) dan SPH (surat pendaftaran haji), buku tabungan haji, dll. Pada PT.Pegadaian syariah cabang Ahmad Yani dikenakan biaya mu'nah sebesar 0,95 %/bln dari nilai taksiran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

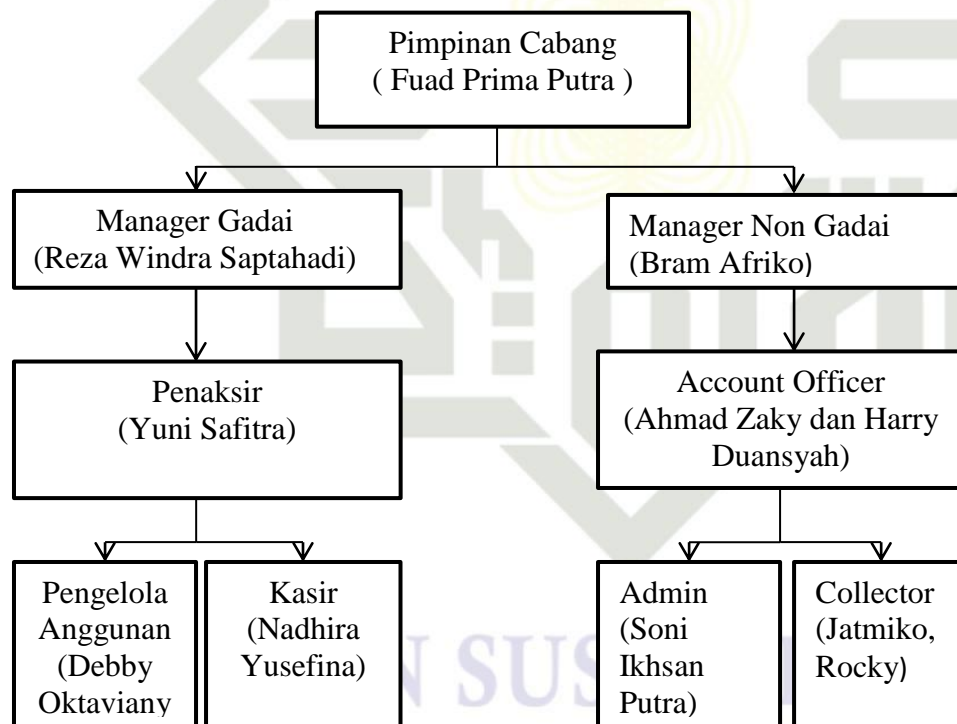
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Tabungan Emas

Tabungan emas pegadaian adalah layanan penitipan emas yang memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, aman, dan terpercaya. Artinya, anda sebagai nasabah membeli sejumlah emas kemudian menitipkannya ke pegadaian. Setelah mencapai jumlah tertentu anda bisa mencetak atau menjual emas yang anda miliki.

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Gambar III. 2
SOTK Cabang Pegadaian Syariah Ahmad Yani



Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian tentang “Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani” adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan biaya *mu'nah* terhadap minat nasabah pada PT. pegadaian syariah cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} <$ dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikan nya $>$ dari 0,05 yang berarti H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikan nya $<$ dari 0,05. Yang berarti H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.
3. Terdapat pengaruh secara signifikan biaya *mu'nah* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat nasabah pada PT.pegadaian syariah cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dari hasil uji f yang menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} >$ dari nilai f_{tabel} dan nilai signifikan $<$ dari 0,05, yang berarti H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.
4. Pada dasarnya, kebolehan penetapan *mu'nah* (biaya pemeliharaan) terdapat dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 25/DSNMUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 maret 2002 oleh ketua dan sekretaris DSN tentang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rahn dimana dalam fatwa tersebut dijelaskan “Besarnya biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman”. Biaya *mu'nah* di pegadaian syariah cabang Ahmad Yani telah sesuai dengan Fatwa MUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002, dimana penetapan biaya *mu'nah* di pegadaian tersebut ditetapkan berdasarkan nilai gadai bukan dari besaran pinjaman. Sedangkan kualitas pelayanan sudah menerapkan prinsip ekonomi syariah, yaitu mampu memberikan kemudahan dengan menerapkan aplikasi PDSS (Pegadaian Digital Service) dan berprinsip persamaan dengan tidak membeda-bedakan nasabah dalam kegiatan bertransaksi.

B. SARAN

Selama proses penelitian yang telah dilakukan penulis di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani sehingga penulis memberi saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian Syariah Cabang Amad Yani

Sesuai dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa biaya *mu'nah* tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani. Hal tersebut masih memerlukan adanya evaluasi mengenai biaya *mu'nah* agar nasabah bisa semakin minat dan loyal terhadap pegadaian syariah cabang Amad Yani Pekanbaru.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi yang penting dan akan menambah wawasan serta pengetahuan bagi nasabah pegadaian syariah cabang Amad Yani Pekanbaru. Sehingga dapat dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan terkait gadai emas.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan atau mengganti variabel independen yang lain yang sebelumnya tidak terdapat dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui lebih dalam mengenai faktor yang mampu mempengaruhi minat nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azhari, Muhammad Taufiq. et.al., *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet. Ke-1, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Al-Bukhari. Abu Abdillah Muhammad bin Isma'il, *Sahih al-Bukhari*, Beirut: Dar al-Fikr, 1981
- Al Asqalani, Syekh Abdul Aziz Abdullah bin Baz, Ibnu Hajar, *Fathul Bari, Penjelasan Kitab Shohih Bukhori*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2010.
- Ardianto Elvinaro. *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011.
- Arikunto Suharismi. *Dasar-Dasar Research*, Bandung: Tarsoto, 1995.
- Antonio. Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta : Geman Insani Press, 2001
- Anshori. Abdul Ghofur, *Gadai Syariah di Indonesia Konsep, Iplementasi dan Institutionalisi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Abdullah Karimuddin dan Misbahul Jannah. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI, 2021.
- Ananda, Rusyadi dan Fitri Hayati, *Variabel Belajar, (Komplikasi Konsep)*, Medan : CV. Pudikra Mj, 2020
- Augusty Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Afandi, M. Yazid. *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syari"ah*, Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Bahri, Al Fajri. et.,al, *Evaluasi Program Pendidikan*, Cet. Ke-1, Medan: UMSU, 2022.
- Brosur Kantor Pegadain Syariah Cabang Ahmad Yani, 2024
- Dewan Syariah Nasional (MUI). *Rahn*, Jakarta: National Sharia Board- Indonesian Council of Ulama, 2002.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Depertemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jawa Barat: Diponegoro, 2010.
- Darnilawati. et.,al, *Ekonomi Syariah*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Ghazali, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Hadi . M. Sholikul, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003
- Hayati, Rusyadi Ananda,Fitri. *Variabel Belajar, Komplikasi Konsep*, Medan: CV. Pudikra Mj, 2020.
- Kartono Kartini. *Psikologi Umum*, Bandung: Mandar Maju, 1998.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Muslim, Imam, *Al-Musnad As-shahih, kitab Al-birri wa As-shillah wal Adab*, Riyadh: Darul Thayyibah, 2006
- Nastiti Dwi dan Nurfi Laili. *Buku Ajar Asesmen Minat dan Bakat Teori dan Aplikasinya*, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- Pranowo, Ignatius Deradjad. *Sistem dan Manajemen Pemeliharaan*, Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2019.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahman. Taisirul karimir, *Tafsir Al-Qurthubi*, Bandung: Dar Ibn Hazm, 2010
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktror yang Mempengaruhinya*, Bandung: Rineka Cipta, 2010.
- Sudarso Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Syafrida. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 2021.
- Sugiyono. *Metode penelitian Kuantitatif*, Bandung: ALFABETA CV, 2013.
- Tarantang Jefri. *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*, Yogyakarta : K- Media, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Siyoto Sandu dan M.Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yohyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R dan D dan Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2019.

W Gulo. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.

Jurnal/Skripsi

Arifin, Bintang “*Pemahaman Masyarakat Terhadap Sistem Pegadaian Syariah Pangkajene Di Kabupaten Sidenreng Rappang*”, Skripsi: Prepare Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (2021). <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/2855/1/16.2300.171.pdf>

Alfisyahri Naida dan Sodik Siswantoro. “Praktik dan Karakteristik Gadai Syariah di Indonesia”, *Jurnal Faculty Of Economics*, Volume. 1., No.2., (2012).<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Share/article/view/721>

Agus, Muh Ishak dan Syahrudin Yasen. “Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah Dan Gadai Konvensional”, Dalam *Hukum Ekonomi Syariah*, Volume. 2., NO.1., (2018).
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jhes/article/view/1387/1249>

Alfisyahri, Naida Nur dan Sodik Siswantoro. “Praktik dan Karakteristik Gadai Syariah di Indonesia”, *Jurnal Faculty Of Economics*, Volume. 1., No.2., (2012) . <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Share/article/view/721>

Ayuwardani, Rizky Primadita. “Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering”, *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta* , Volume. 7., No. 1., (2018).
<https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19781>

Amalia, Dini Dinanti. “*Pengaruh Biaya Mu’nah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadai Barang Di PT Pegadaian Syariah Unit Penurunan Kota Bengkulu*”, Skripsi : Program Studi Perbankan Syariah, 2020.<http://repository.iainbengkulu.ac.id/5451/1/SKRIPSI%20DINI%20DINANTI%20AMALIA.pdf>

Bachmid Sofyan dan Indah Musyawarah. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Volume 2., No.1., (2020).
<https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/23>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Djahapar. Herlina M, “*Kepedulian Sosial Dalam Perspektif Hadis*”, Skripsi: Ilmu Al-Qur’an dan Tafsir Fakultas Ushuluddin Intitut Agama Negeri IAIN Palu, (2016).
<http://repository.iainpalu.ac.id/id/eprint/1083/1/herlina.pdf>

Hadilah, Nur Amin dan Sabaruddin Garancang. “Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam penelitian”, *Jurnal Kajian Islam Kontemporer Universitas Muhammadiyah Makasar*, Volume. 14., No. 1., (2023).
<https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/23>

Fitri, Waseha, “*Nilai Ta’awun Tradisi Begawi*”, Skripsi: Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2019).
<Repository.radenintan.ac.id/7722>

Gunawan Febri dan Raha Bahari. “Studi Komparatif Antara Gadai Konvensional Dan Gadai Syariah”, Dalam *Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 2., No. 1., (2022).
<https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/article/view/5102>

Hadi, A. Chairul. “Menimbang Gadai Emas sebagai Instrumen Investasi Syariah”, *Jurnal Al-Iqtishad*, Volume. IV., No.2., (2012).
<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/iqtishad/article/view/2531>

Hasibuan, Dewi Kumala Sri. “Konsep Gadai Syariah Menurut Syafi’I Antoni”, *Jurnal Penelitian Medan Agama STAI Panca Budi Perdagangan*, Volume. 11., No. 1., (2020).
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/medag/search/authors/view?firstName=Dewi&middleName=Kumala&lastName=Sari%20Hasibuan&affiliation=Dewi%20Kumala%20Sari%20Hasibuan%0D%0ASTAI%20Panca%20Budi%20Perdagangan%2C%20Simalungun&country=ID>

Hasnih. et.,al, “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat”, *Jurnal Mirai Management*, Volume., 1, No., 2, (2016).
<https://www.google.com/search?client=firefoxd&q=Hasnih.+et.%2Cal%2C+%E2%80%9CPengaruh+Lima+Dimensi+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Tingkat+Kepuasan+Masyarakat>

Hasrika, et.,al, Analisis Sistem Biaya Pemeliharaan (*Mu’nah*) Dalam Pembiayaan Amanah, *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah*, Volume.,3, No.,2, (2017)
<https://ejournal.iain-bone.ac.id/index.php/ibf/article/view/5436/pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hinaya, Inatul dan Muslimin Kara, “Mu’nah Dalam Operasional Pegadaian Syariah”, Dalam *Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, Volume. 5., No. 4., (2023)
<https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/alkharaj/article/view/1910>
- Iswandi Andi. “Penerapan Konsep Taysîr Dalam Sistem Ekonomi Islam”, Dalam *Ekonomi Islam*, Volume 14., No., 2, (2014).
<https://www.google.com/search?client=firefox-d&q=Iswandi+Andi.+%E2%80%9CPenerapan+Konsep+Tays% C3%AEr+Dalam+Sistem+Ekonomi +Islam%E2%80%9D%2C+Dalam+Ekonomi+Islam>
- Hffah Lailatul. et.,al, “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang”, Dalam *Ekonomi Syariah*, Volume 3., No. 1., (2018).
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>
- Jazulia. R. Rama Riyan, “Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume.,3, No.,2, (2018)
<https://ejournal.alqolam.ac.id/index.php/iqtishodia/article/view/215>
- Kharisma Dian. et.,al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, Volume.,5, No., 1, (2023).
<https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi/article/view/2210>
- Kurniawati. Eris Tri, “Analisis Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah,” *Ekonomika-Bisnis*, Volume.,4, No., (2013).
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jibe/article/view/jekobisnis.v4i1.2244>
- Masili Veronika. et.,al, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan”, *Jurnal EMBA*, Volume.,10, No.,4, (2022). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43690>
- Matondang Zulkifli. “Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian”, *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, Voumel. 6., No. 1., (2009).
<https://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/705/>
- Mustofa Arif dan Pirun Roniwijaya. “Pengaruh Prestasi Praktik Kerja Industri dan Prestasi Praktik Kelistrikan Otomotif Terhadap Minat Berwiraswasta”, *Jurnal Taman Vokasi*, Volume 1., No.2., (2014).
<https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/tamanvokasi/article/view/99>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Murtikoh Maysi. et.,al, “Pengaruh Nilai Taksir Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian Syariah”, dalam *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1., No.1., (2016).
<https://ojp.e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/index.php/IJIEB/article/view/221>
- Magfirah Laila dan Ridwan Nurdin. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, Volume.,1, No., 1, (2019)
<https://www.google.com/search?client=firefoxbd&q=Magfirah+Laila+dan+Ridwan+Nurdin.%E2%80%9CAnalisis+FaktorFaktor+Yang+Mempengaruhi+Minat+Nasabah+Menggunakan+Produk+Rahn+Pada+Pegadaian+Syariah%E2%80%9D>
- Ningrum. “Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah Problem solving Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 metro tahun pelajaran 2016/2017”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Volume .5., No. 1., (2017).
<https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/1224/0>
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume.,2, No.,2, (2020)
<https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/view/22-02>
- Putra . Dewa Pratama dan Asiah Wati, “ Analisis Perbandingan Gadai Syariah dan Gadai Konvensional Di Tinjau Hukum dan Prinsip, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume.,5, No.,02, (2023),
<https://ejournal.insud.ac.id/index.php/ekis/article/view/86>
- Putri. Septhani Eka, “Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah”, *Jurnal Study Kemahasiswaan*, Volume., 2, No., 1, (2022)
<https://jurnal.stituwjombang.ac.id/index.php/irsyaduna/article/view/568>
- Lucky, et.,al, “ Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Menggunakan Metode Full Costing Pada RM. Ayam Goreng Krispy Dahar, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume.,9, No.,3, (2021)
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35057>
- Rafsanjani Haqiqi. “Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah, Dalam *Hukum Islam*, Volume 10., No. 1., (2021).
<https://journal.um-surabaya.ac.id/Maqasid/article/view/14488>
- Rizal. et.,al, “Analisis Motivasi Ekstrinsik Petani Dalam Menabung di Bank Rakyat Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Pertanian*, Volume., 13 No.,1, (2016).
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/jip/article/view/972>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rosdiana, Ida. et.,al, “ Prosedur Pemeliharaan Barang Jaminan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah Di Pegadaian Cabang Subang”, *Jurnal EKSISBANK*, Volume.,4, No.,1, (2020),

<https://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/EKSISBANK/article/view/123>

Siregar, Rizki Rahmadani. “*Pengaruh Uang Pinjaman dan Pembiayaan Gadai Emas Terhadap Laba Bersih pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil I Medan*”, Skripsi : Medan Program Studi Akuntansi Universitas Medan Area, 2020.

<https://jurnal.pascaumnaw.ac.id/index.php/JMN/search/titles?searchPage=5>

Setiawati. “Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di Bei”, *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda Pekanbaru*, Volume. 1., No. 8., (2021).

<https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308>

Sari, Tri Retno dan Shinta Maharani. “Gadai Emas Di BSI KCP Magetan MT Haryono 1 ”, *Journal Of Islamic Banking and Finance*, Volume 2., No. 1., (2023).

<http://etheses.iainponorogo.ac.id/view/supervisor/Maharani=3AShinta=3A=3A.html>

Saputri, Inggit Eka. “Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Produk Gadai Emas pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi”, *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, Volume., 5, No.,1.,(2021)

<https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/alkharaj/article/view/1207>

Sastra. Fitriani Purnama, “*Pengaruh Biaya Mu’nah, Harga Emas, Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn Pt. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru*”, Skripsi: Pekanbaru Program Studi Manajemen, (2019). <https://repository.uir.ac.id/8483/>

Siti, Suhaina, “Perbandingan Hukum Gadai Syariah dengan Gadai Konvensional pada PT. Pegadaian Pekanbaru,” *JOM Fakultas Hukum*, Volume.,3, No.,2, (2016).

<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFHUKUM/article/view/15453>

Surepno, “Studi Implementasi akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan,” Tawazun: *Journal of Sharia Economic Law* Volume.,1,

(2018).

<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/view/5090>

Asya, Stevan Agnes dan Rasmulia Sembiring. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020).

<https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methonomi/article/view/789>

Veronica Amanda. et.,al, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Rahn Pada Pegadaian Syariah”, *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Volume., 3, No., 2, (2021).

<https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/aksy/article/view/14051>

Wiriyada, Haykal Garin. “Kepuasan, Promosi, Pelayanan dan Loyalitas Konsumen”, *Ayat dan Hadits Ekonomi*, Volume .1., No.3., (2023).

<https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE/article/view/295>

Wahyudi, M.Adi Trisna dan Nadia Armadani. “Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam Studi Emoiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto”, *Journal Of Islamic Management*, Voumel.3., N0.1.,(2023).

<https://jurnalfdk.uinsa.ac.id/index.php/JIM/article/view/1181>

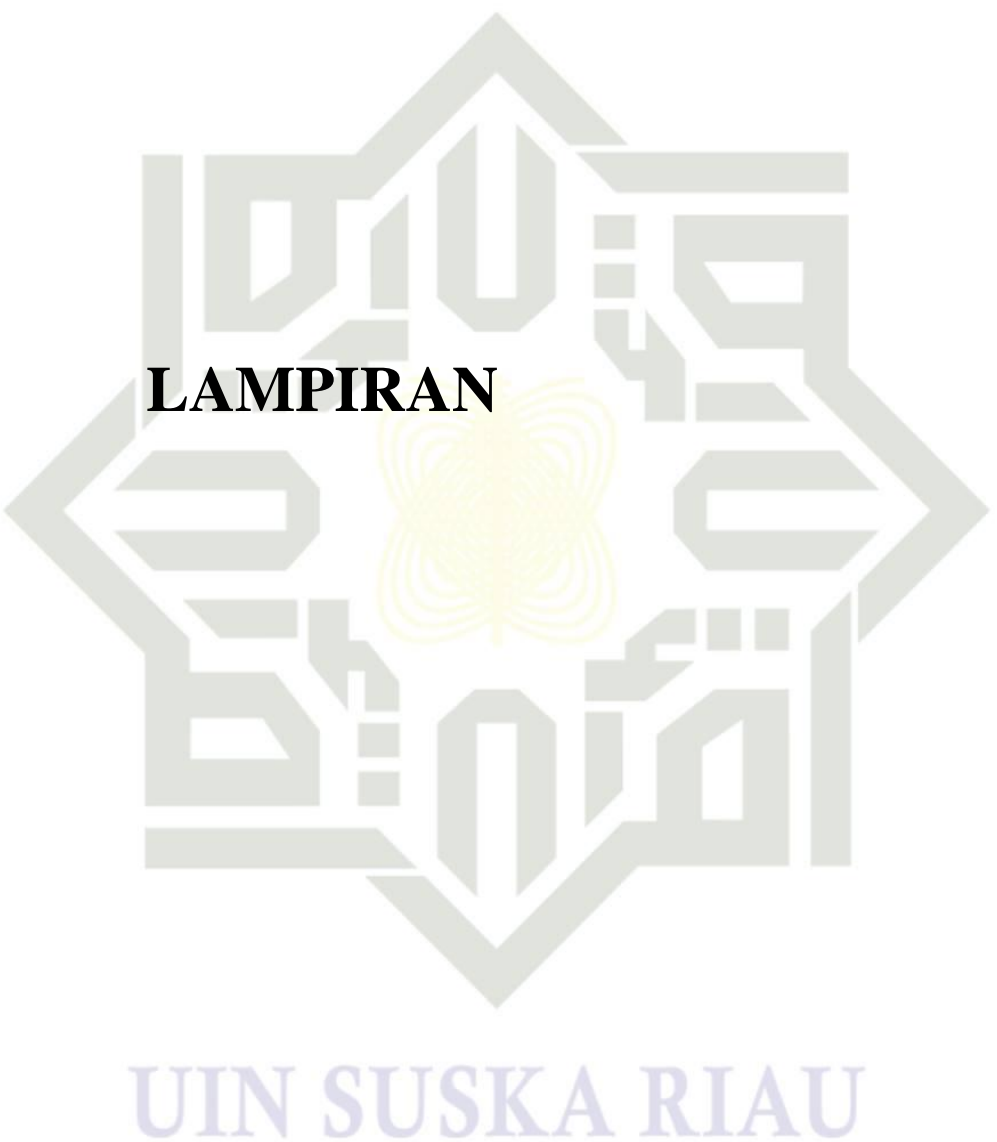
Website

<https://kbbi.web.id/minat>, Diakses pada 18 Mei 2024, 16:55.

<https://money.kompas.com/read/2024/01/05/152718926/pegadaian-syariah-dan-kilau-emas-pada-2024?page=all>, Diakses pada 07 Juli 2024, 20:55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Assalamu’alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Saya Sisfa Dila Mahasiswi Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya melakukan penelitan dalam rangka penulisan skripsi untuk meraih gelar Strata 1 (S1) pada program studi Ekonomi Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data tentang **“Pengaruh Biaya Mu’nah dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas pada PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**. Sehubungan dengan hal ini responden diharapkan berkenan memberikan data dengan jujur dan sebenarnya demi kelancaran penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan-pertanyaan ini

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi Bapak/Ibu. Jawaban yang Bapak/Ibu akan saya jamin kerahasiannya, karena semua seyata-mata hanya untuk kepentingan akademik. Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Sisfa Dila
12020525375

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



A. Profil Responden

Silakan isi titik-titik di bawah ini sesuai dengan keadaan anda yang

sebenarnya:

- Nama :
- Alamat :
- Usia :
- Genis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- Pendidikan terakhir : SD /SMP /SMA /MA /SMK /D3 /S1 /S2
- Pekerjaan :

B. Tata Cara Mengisi Kuisioner

Berilah tanda (□) untuk jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu

Keterangan:

- 1. STS (Sangat Tidak Setuju)
- 2. TS (Tidak Setuju)
- 3. N (Netral)
- 4. S (Setuju)
- 5. SS (Sangat Setuju)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



C. Pernyataan

1. Variabel Biaya Mu'nah

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Biaya <i>Mu'nah</i> (biaya pemeliharaan) yang ditetapkan tidak memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani					
2	Biaya <i>Mu'nah</i> (biaya pemeliharaan) yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani sesuai dengan besaran pinjaman dan waktu pembayaran					
3	Biaya pemeliharaan yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani sesuai dengan kualitas barang yang digadaikan.					
4	Nasabah memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani karena biaya <i>mu'nah</i> (Biaya pemeliharaan) relatif ringan dan terjangkau					

2. Variabel kualitas pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Ruang transaksi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani bersih dan nyaman					
2	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam					
3	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan.					
4	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan					
5	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas					
6	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani dan membantu nasabah					
7	Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
8	Transaksi Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani bebas dari kekeliruan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



9	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah					
10	Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Minat Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan keseluruhan pengalaman saya ketika bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani					
2	Saya berminat untuk kembali bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani					
3	Saya akan mereferensikan kepada orang lain untuk bertransaksi ke Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani					
4	karyawan cepat dan tanggap ketika saya mendapati masalah dengan transaksi saya					
5	Kualitas pelayanan nya sesuai dengan harapan saya					
6	Saya akan sering berkunjung untuk melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2. Hasil Output SPSS

a. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya Mu'nah	98	12	20	17,56	2,298
Kualitas Pelayanan	98	30	50	44,07	5,390
Minat Nasabah	98	18	30	26,03	3,480
Valid N (listwise)	98				

b. Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Biaya Mu'nah (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	BiayaMunah
X1.1	Pearson Correlation	1	,748**	,689**	,562**	,871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	,748**	1	,658**	,628**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	,689**	,658**	1	,660**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	,562**	,628**	,660**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98
BiayaMu nah	Pearson Correlation	,871**	,884**	,870**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98

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

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ulinarang mengemukakan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Kualitas Pelayanan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.9	X2.10	KualitasPelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	,723**	,577**	,569**	,656**	,595**	,575**	,495**	,786**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	,723**	1	,670**	,576**	,578**	,552**	,560**	,489**	,782**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	,577**	,670**	1	,728**	,449**	,510**	,670**	,478**	,793**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	,569**	,576**	,728**	1	,588**	,423**	,714**	,577**	,815**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.5	Pearson Correlation	,494**	,572**	,551**	,524**	,561**	,735**	,423**	,511**	,739**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	,656**	,578**	,449**	,588**	1	,678**	,613**	,503**	,783**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	,595**	,552**	,510**	,423**	,678**	1	,530**	,494**	,753**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	,415**	,374**	,470**	,493**	,463**	,451**	,493**	,599**	,676**	,676**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	,575**	,560**	,670**	,714**	,613**	,530**	1	,697**	,819**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	,495**	,489**	,478**	,577**	,503**	,494**	,697**	1	,755**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	,786**	,782**	,793**	,815**	,783**	,753**	,819**	,755**	1	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	98	98	98	97	98	98	98	98	98	98

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



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	MinatNasabah
Y1.1	Pearson Correlation	1	,846**	,759**	,471**	,570**	,829**	,829**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y1.2	Pearson Correlation	,846**	1	,810**	,532**	,592**	,880**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y1.3	Pearson Correlation	,759**	,810**	1	,546**	,583**	,861**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y1.4	Pearson Correlation	,471**	,532**	,546**	1	,638**	,790**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y1.5	Pearson Correlation	,490**	,595**	,589**	,720**	,621**	,809**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y1.6	Pearson Correlation	,570**	,592**	,583**	,638**	1	,803**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
MinatNasabah	Pearson Correlation	,829**	,880**	,861**	,790**	,803**	1	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	98	98	98	98	98	98	98

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

Uji Reliabilitas

a. Biaya Mu'nah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,909	6

nyatakan sumber:

UIN Sultan Syarif Kasim





b. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	4

c. Minat Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

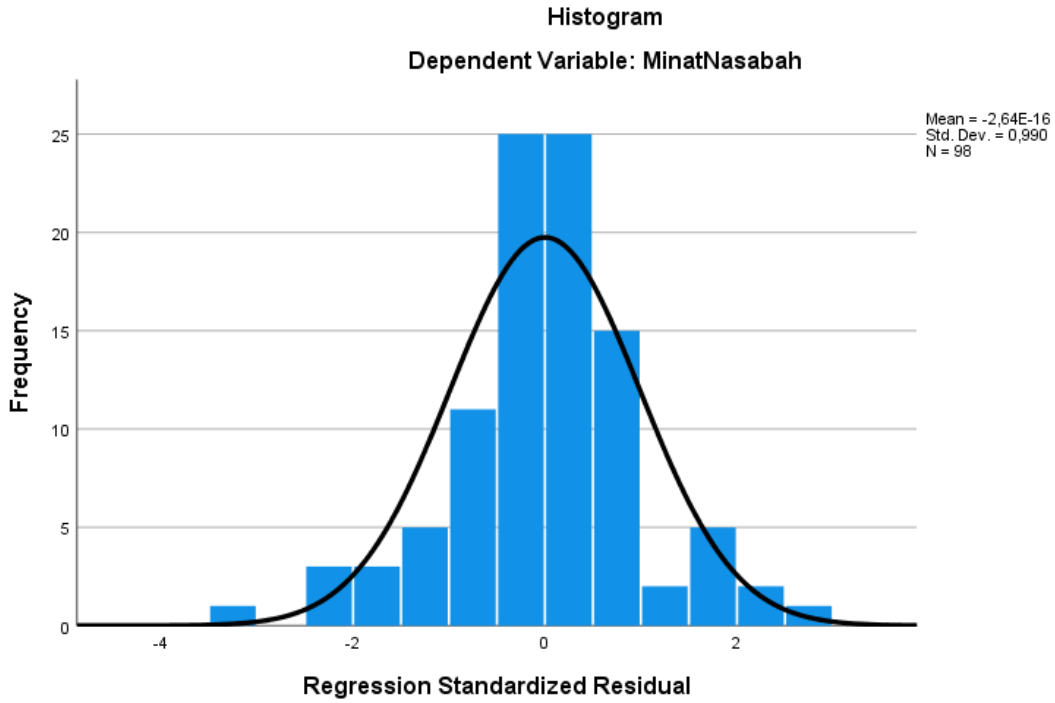
		Unstandardized Residual	
N		98	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,31010028	
Most Extreme Differences	Absolute	,123	
	Positive	,123	
	Negative	-,094	
Test Statistic		,123	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,001	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,001	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,000
		Upper Bound	,001

a. Test distribution is Normal.

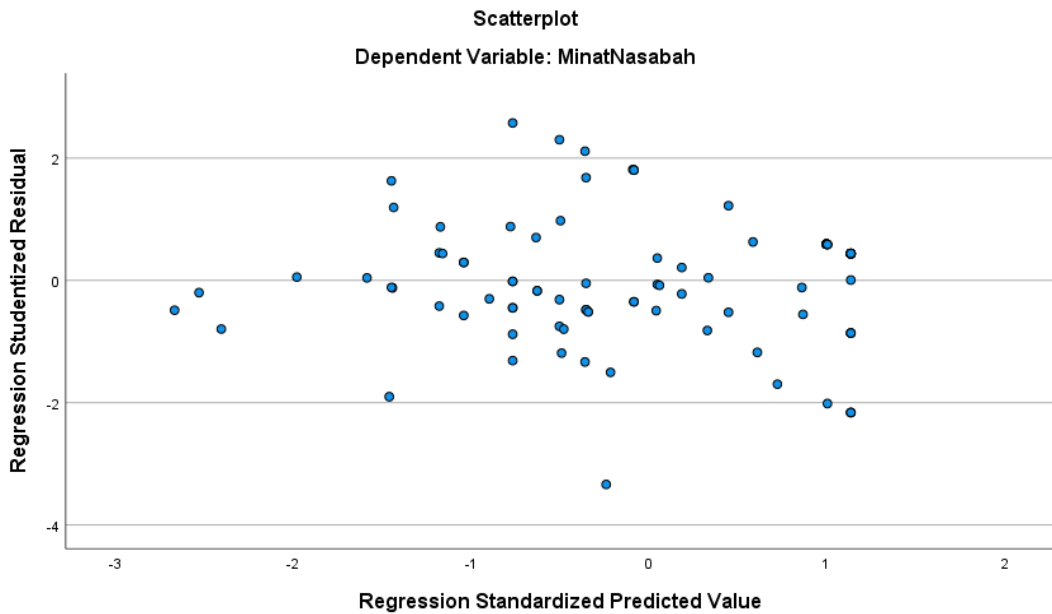
b. Calculated from data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Uji Heterokedastisitas





3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,246	1,999		2,124	,036		
BiayaMunah	,342	,173	,226	1,979	,051	,356	2,808
KualitasPelayanan	,358	,074	,554	4,859	,000	,356	2,808

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,246	1,999		2,124	,036
BiayaMunah	,342	,173	,226	1,979	,051
KualitasPelayanan	,358	,074	,554	4,859	,000

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

e. Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Parsil (T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,246	1,999		2,124	,036		
BiayaMunah	,342	,173	,226	1,979	,051	,356	2,808
KualitasPelayanan	,358	,074	,554	4,859	,000	,356	2,808

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	657,262	2	328,631	60,311	,000 ^b
	Residual	517,647	95	5,449		
	Total	1174,908	97			

- a. Dependent Variable: MinatNasabah
- b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, BiayaMunah

3. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 ^a	,559	,550	2,334

- a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, BiayaMunah
- b. Dependent Variable: MinatNasabah



TABULASI

Usia	Kode	Jenis Kelamin	Kode	Pendidikan Terakhir	Kode	Pekerjaan	Kode
34	2	Pr	2	D3	4	Bidan	6
2	2	LK	1	S1	5	Guru	3
3	3	PR	2	MA	3	IRT	5
2	2	PR	2	S1	5	Wiraswasta	4
1	1	LK	1	S1	5	Wiraswasta	4
1	1	PR	2	S1	5	Guru	3
3	3	PR	2	S1	5	IRT	5
1	1	PR	2	MA	3	Mahasiswa	1
1	1	PR	2	SMK	3	Mahasiswa	1
2	2	PR	2	S1	5	Karyawan Swasta	6
2	2	PR	2	D3	4	Wiraswasta	4
2	2	PR	2	MA	3	IRT	5
1	1	PR	2	S1	5	Perawat	6
2	2	PR	2	S1	5	Guru	3
3	3	LK	1	MA	3	Wiraswasta	4
2	2	LK	1	SMK	3	Wiraswasta	4
2	2	LK	1	SMP	2	Wiraswasta	4
3	3	PR	2	D3	4	Agen Asuransi	6
1	1	PR	2	MA	3	Mahasiswa	1
1	1	PR	2	S1	5	Guru	3
3	3	LK	1	SMK	3	Sopir	6
2	2	PR	2	S1	5	PNS	2
2	2	LK	1	SMK	3	Satpam	6
2	2	LK	1	SMK	3	Wiraswasta	4
2	2	PR	2	D3	4	IRT	5
2	2	PR	2	SMK	3	Wiraswasta	4
3	3	LK	1	S1	5	Wiraswasta	4
3	3	PR	2	SMK	3	Wiraswasta	4
2	2	LK	1	SMA	3	Sopir	6
2	2	LK	1	SMA	3	Wiraswasta	4
1	1	PR	2	SMK	3	Mahasiswa	1
2	2	LK	1	SMA	3	Wiraswasta	4
1	1	PR	2	SMP	2	IRT	5
3	3	PR	2	SMK	3	IRT	5
1	1	PR	2	SMP	3	IRT	5
2	2	PR	2	D3	4	PNS	2
2	2	PR	2	D3	4	IRT	5
1	1	LK	1	SMA	3	Wiraswasta	4
1	1	PR	2	SMA	3	Wiraswasta	4
3	3	LK	1	SMA	3	Satpam	6
3	3	PR	2	SMA	3	Wiraswasta	4
2	2	PR	2	S1	5	IRT	5
3	3	PR	2	S1	5	PNS	2
2	2	PR	2	S1	5	Guru	3
4	4	PR	2	S1	5	Wiraswasta	4
3	3	LK	1	MA	3	Wiraswasta	4
2	2	LK	1	MA	3	Wiraswasta	4
2	2	LK	1	SMA	3	Parkir	6
1	1	PR	2	S1	5	Guru	3
2	2	LK	1	SMA	3	Pedagang	6
2	2	PR	2	SMA	3	IRT	5
3	3	PR	2	S2	5	PNS	2
3	3	LK	2	SMA	3	Wiraswasta	4
3	3	PR	2	S1	5	PNS	2
3	3	PR	2	SMK	3	Wiraswasta	4

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan dan menyebutkan sumber: a. Untuk tujuan akademis; b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2	PR	2	SMA	3	IRT	5
2	PR	2	D3	4	IRT	5
34	LK	1	S1	5	Pegawai Swasta	6
35	PR	2	SMK	3	IRT	5
2	PR	2	MA	3	IRT	5
2	PR	2	MA	3	Karyawan Swasta	6
3	LK	1	SMK	3	Bengkel	6
2	PR	2	SMA	3	IRT	5
3	PR	2	MA	3	Wiraswasta	4
3	PR	2	SMA	3	IRT	5
3	PR	2	S1	5	Guru	3
4	PR	2	SMA	3	IRT	5
3	PR	2	SMK	3	IRT	5
2	PR	2	SMA	3	Karyawan Swasta	6
1	PR	2	SMA	3	Karyawan Swasta	6
2	LK	1	S1	5	Pegawai Swasta	6
1	PR	2	MA	3	Mahasiswa	1
2	PR	2	D3	4	Guru	3
3	PR	2	SMK	3	Wiraswasta	4
1	PR	2	SMA	3	Karyawan Swasta	6
2	PR	2	S1	5	PNS	2
3	PR	2	SMK	3	Wiraswasta	4
3	PR	2	MA	3	IRT	5
3	LK	1	SMK	3	Wiraswasta	4
3	PR	2	S1	5	PNS	2
2	LK	1	SMA	3	Driver	6
2	LK	1	SMP	2	Wiraswasta	4
2	PR	2	MA	3	IRT	5
3	PR	2	SMK	3	IRT	5
3	LK	1	S1	5	Pegawai Swasta	6
1	PR	2	MA	3	Mahasiswa	1
3	PR	2	S1	5	IRT	5
2	PR	2	D3	4	Pegawai Swasta	6
1	LK	1	S1	5	Admin	6
3	PR	2	S1	5	IRT	5
2	LK	1	SMA	3	Pegawai Swasta	6
1	PR	2	SMK	3	IRT	5
1	PR	2	SMK	3	Advokat	6
3	LK	1	S1	5	Karyawan Swasta	6
1	PR	2	D3	4	Guru	3
1	PR	2	SMP	2	IRT	5
2	LK	1	SMA	3	PNS	2
4	PR	2	SMA	3	IRT	5

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Untuk kepentingan penelitian, pengajaran, atau diskusi.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran 3. Dokumentasi

© Ha

Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ria



kan sumber:

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **Pengaruh Biaya Mu'nah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah**, yang ditulis oleh:

Nama : Sisfa Dila
 NIM : 12020525375
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2024

TIM PENGUJI MUNASYAH

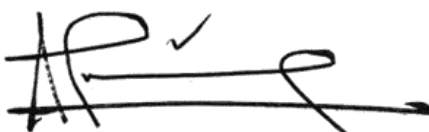
Ketua
 Ace Fariz Fahrullah, M.Ag

Sekretaris
 Misnawati, S.E.,M.Ak

Penguji I
 Dr. Devi Megawati, SE.I., ME. Sy

Penguji II
 Dr. H, Muh. Said HM, MA,MM

Wakil Dekan I
 Fakultas Syariah dan Hukum


Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A
 NIP. 19711006 200212 1 003



Journal of Sharia and Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau
 Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052
<https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh>
 CP: 081268093970, 081371771449, 085225840274

SURAT KETERANGAN

Kelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author
 Email
 Judul Artikel

: Sisfa Dila
 : sisfadila26@gmail.com
 : Pengaruh Biaya *Mu'nah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadaai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

Pembimbing I
 Pembimbing II

: Dr.H.Mawardi, S. Ag., M.Si
 : Darnilawati, S.E., M.Si

Tah submit dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.

Demiikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 5 Juni 2024
 An. Pimpinan Redaksi

Hanifah Lubis, ME, Sy
 NIP. 198311072019032004

UIN SUSKA RIAU

1. Larangan mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN
Nomor : 171/60789/2024

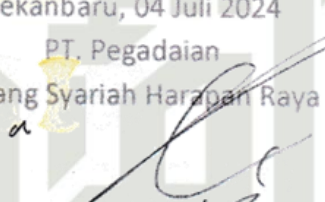
Sehubungan dengan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Nomor Un.04/F.I/PP.00.9/3247/2024 tanggal 13 Maret 2024 perihal Permohonan Pelaksanaan Riset, maka dengan ini diterangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : SISFA DILA
NIRM : 12020525375
Program Studi : Ekonomi Syariah – S1

Terakhir melakukan riset di PT. Pegadaian Cabang Syariah Harapan Raya pada bulan Mei 2024.

Sebagaimana surat Izin Riset yang diberikan, maka kepada Mahasiswa tersebut wajib menyerahkan (2) eksemplar hasil penelitian/riset tersebut ke Bagian Humas PT. Pegadaian Kantor Wilayah II Pekanbaru.

Salinan surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 04 Juli 2024
PT. Pegadaian
Cabang Syariah Harapan Raya

FUAD PRIMA PUTRA
Pemimpin Cabang

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pegadaian

26 April 2024

Nomor : e-822/00102.OP/2024
 Salinan : 1 (Satu) Berkas
 Urgensi : Segera

PT Pegadaian Kantor Pusat
 Gedung Fakultas Syariah & Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Izin Pra Riset

Menindaklanjuti surat saudara Nomor: Un.04/F.I/PP.00.9/3246/2024 tanggal 13 Maret 2024 perihal "Permohonan Pelaksanaan Riset", dengan ini disampaikan bahwa :

Nama Mahasiswa	NIRM	Program Studi
Sisfa Dila	12020525375	Ekonomi Syariah — S1

DIZINKAN untuk memperoleh data dan informasi di Kantor Wilayah PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru, dengan ketentuan sebagai berikut

- Sdri. Sisfa Dila diminta untuk melapor dan berkoordinasi dengan **Pimpipinan Cabang Syariah Ahmad Yani/Harapan Raya An. Bpk. Fuad Prima Putra "(0813-6318-2250)"** terkait dengan penelitian yang saudara butuhkan dengan Judul **"Pengaruh Biaya Mu'nah dan kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam**
- Sebelum melaksanakan riset, mahasiswa yang melakukan riset **diwajibkan** menggunakan salah satu produk Pegadaian dan menginstal Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) atau Pegadain Digital Service Syariah (PSDS) pada Handphone pribadi.
- Selama melaksanakan aktivitas yang bersangkutan agar mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku dan **diwajibkan** untuk memakai Atribute atau jaket almamater.
- Menjaga kerahasiaan Perusahaan serta **dilarang keras** untuk memberikan data nasabah kepada pihak lain, semua data yang diperoleh tidak diperkenankan untuk dipublikasikan dan semata-mata hanya untuk kepentingan studi.
- Menyerahkan copy 1 (satu) eksemplar hasil penelitian/ riset tersebut ke Bagian Humas PT. Pegadaian Kantor Wilayah II Pekanbaru.

Demikian izin ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sarief Islam & Universitas Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT Pegadaian



(SISWANTO)

Deputy Operasional Kantor Wilayah II

Tembusan

1. Pemimpin Cabang Kantor CPS Ahmad Yani

PT Pegadaian Kantor Pusat

Jl. Kramat Raya 152 T +62-21 315 5550 (Hunting)

Jakarta Pusat 10430 F +62-21 391 4221

Ditandatangani oleh : LUBIS/MAHARANI LUBIS/Q10065/PGD

Document ini diandatangani dan diterbitkan oleh sistem eoffice.pegadaian.co.id

www.pegadaian.co.id

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/63928
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un. 09/II/PP.00.9/3246/2025 Tanggal 13 Maret 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


Nama	:	SISFA DILA
NIM / KIP	:	12020525375
Program Studi	:	EKONOMI SYARIAH
Jenjang	:	S1
Alamat	:	PEKANBARU
Judul Penelitian	:	PENGARUH BIAYA MU'NAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS PADA PT.PEGADAIAN SYARIAH CABANG AHMAD YANI DI TINJAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH
Lokasi Penelitian	:	PT.PEGADAIAN SYARIAH CABANG AHMAD YANI PEKANBARU DI JL.HARAPAN RAYA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kedua pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 18 Maret 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT.Pegadaian Syariah cabang Ahmad Yani Kota Pekanbaru di Tempat
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
Dilarang mengumpulkan dan menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
Dilarang melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
Kedua pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sultan Islamic University of Sultan Syarif Hainan Riau



© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



ka Riau

Adapun riwayat pendidikan formal penulis yaitu pernah bersekolah di SDN 08 Lubuk Layang. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTSN 2 Pasaman dan melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Rao. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum Program S1 Program Studi Ekonomi Syariah. Pada tahun 2022 bulan Juli-Agustus Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.Pegadaian Cabang Pekanbaru Kota. Penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman selama menjalani PKL. Pada bulan Juli-Agustus 2023 penulis melaksanakan pengabdian kepada masyarakat atau Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kabupaten Rokan Hulu Kecamatan Rokan IV Koto Desa Cipang Kanan.

Adapun tahapan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan yaitu melaksanakan ujian seminar proposal pada tanggal 28 November 2023, ujian komprehensif pada tanggal 22 Januari 2024, ujian munaqasah pada tanggal 03 Juli 2024 dengan judul “ Pengaruh Biaya Mu’nah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah” dan dinyatakan lulus pada ujian munaqasah dengan predikat cumlaude dan berhak menyandang gelar sebagai Sarjana Ekonomi (S.E).

BIOGRAFI PENULIS

Sisfa Dila dilahirkan di Curanting pada tanggal 07 September 2000, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Bustami dan Ibu Isramida. Penulis memiliki satu orang abang laki-laki yang bernama Hari Andika Putra dan Satu orang adik laki-laki yang bernama Muhammad Arifan Alif. Saat ini penulis dan keluarga bertempat tinggal di Desa Curanting Nagari Lubuk Layang Kecamatan Rao Selatan Kabupaten Pasaman Provinsi Sumatera Barat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Satat Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau