

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH DAN SYARAT
TRANSAKSI (RAHN) GADAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH A. YANI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

INAYAH MAHFIROH
NIM. E20151118

Pembimbing:

Siti Masrohatin, S.E., MM
NIP:19780612 200912 2 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2019**

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH DAN SYARAT
TRANSAKSI (RAHN) GADAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH A. YANI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Inayah Mahfiroh
NIM. E20151118

Disetujui Pembimbing



Siti Masrohatin, S.E.,MM
NIP: 19780612 200912 2 001

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH DAN SYARAT
TRANSAKSI (RAHM) GADAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT.
PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH A. YANI JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Kamis
Tanggal : 12 September 2019**

Tim Penguji

Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, MM.
NIP. 19690523 199803 2 001

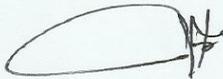
Sekretaris



Nur Hidayat, SE., MM.
NUP. 201603132

Anggota:

1. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si

()

2. Siti Masrohatin, SE., MM.

()

**Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ

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).” (QS. Al-baqoroh: 283).¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah (Solo: No: P.VI/I/TL.02/361/2007), hal 49

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Ayah (H. M Maimun Aziz) Ibunda (Alm. Marfuatun), (Tuyani) merupakan inspirasi utama dan yang selalu memberikan do'a serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak (Heni, Siti Fatimah, Yuliana Citra, Holis Susanto dan adik tersayang (Siti Rofida) yang telah menjadi motivasi dan penyemangat dalam mencapai cita-cita dan impian.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan do'a dan dukungan.
4. Sahabat-sahabatku, Keluarga besar kelas PS3 Perbankan Syariah Keluarga sekaligus saudara (Herik Nur F, zulfa K, Zairatus, Putri Nur Laili dan Alifia) yang selalu memberikan support dan do'anya.
5. Almamaterku IAIN Jember yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena dengan limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, proses penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis sampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM. Selaku rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr.Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Dosen Penasehat Akademik.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E, MM Selaku Ketua Prodi perbankan Syariah.
4. Ibu Siti Masrohatin, S.E., MM. Selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada kami.
6. Pimpinan dan Karyawan P.T Pegadaian (Persero) Cabang A. Yani Jember yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada kami.

Akhirnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi perbaikan penulis karya sejenis dimasa yang akan datang. Semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Jember, 14 Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Inayah Mahfiroh 2019, Siti Masrohatin, S.E.,MM: Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Dan Syarat Transaksi *Rahn* (Gadai) Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Loyalitas nasabah dibentuk berdasarkan kepercayaan, kejujuran dari lembaga keuangan. Kepercayaan Nasabah mendapatkan perhatian yang cukup besar dari lembaga keuangan. Itulah sebabnya mayoritas lembaga keuangan melakukan segala macam upaya untuk bisa membangun nasabah yang loyal. Mereka berusaha melakukan berbagai macam strategi, agar nasabah mendatangi mereka dan melakukan sebuah transaksi, baik dalam skala kecil ataupun skala besar. Loyalitas nasabah di pegadaian syariah yang timbul karena kenyamanan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi, khususnya dalam penyimpanan barang milik nasabah. Salah satu produk yang diminati oleh nasabah ialah pembiayaan *rahn*, pembiayaan *rahn* adalah menahan salah satu harta milik nasabah atau *rahin* sebagai barang jaminan atau *marhun* atas hutang/pinjaman yang diterimanya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember? 2. Apakah syarat transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember? 3. Apakah kepercayaan nasabah dan syarat transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan?

Tujuan penelitian Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember. Untuk mengetahui pengaruh syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember. Dan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah regresi linier berganda ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel terikat ketika jumlah variabel bebasnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Tingkat kepercayaan nasabah dan syarat Transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah dengan memerhatikan dua hal yaitu: Koefisien Determinan (R^2), dan uji hipotesis . Namun sebelum itu terlebih dulu data harus memenuhi uji asumsi klasik yang terdiri dari: uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji multikolinieritas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang menunjukkan bahwa Nilai signifikasi yang dihasilkan lebih kecil dari 0,1 yaitu sebesar 0,000. Dan syarat transaksi gadai terhadap loyalitas nasabah menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 yaitu 0,000.

Sedangkan pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi gadai terhadap loyalitas nasabah menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 yaitu 0,000 dengan tingkat pengaruh yang cukup besar 79%. Sedangkan sisanya sebesar 21% Dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan nasabah dan syarat transaksi gadai berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Kata Kunci: Pembiayaan Rahn, Kepercayaan Nasabah dan Pegadaian Syariah dan loyalitas nasabah.



ABSTRAK

Inayah Mahfiroh 2019, Siti Masrohatin, S.E.,MM: The Influence of Customer Trust Level and Rahn (pawn) Tran Transaction Terms on Customer Loyalty at PT. Pegadaian (Persero) Syariah Branch A. Yani Jember.

Customer loyalty is formed on trust, honesty financial institutions. Customer Trust gets considerable attention from financial institutions. That is why the majority of financial institutions make all kinds of efforts to be able to build loyal customers. They try to do a variety of strategies, so that customers come to them and make a transaction, both on small scale or large scale. Customer loyalty sharia pawnshops arising from the convenience of customers in making a transaction, especially in storing customer property. One product that is of interest to customers is rahn financing, rahn financing is to hold one of the customer's assets or rahn as collateral or marhun for the debt / loan it receives.

The formulation of the problem, in this study are: 1. Does customer trust significantly influence customer loyalty in P. Pegadaian (Persero) Syariah Branch A. Yani Jember? 2. Does the transaction terms (rahn) pawn have a significant effect on customer loyalty in PT. Pegadaian (persero) syariah branch A. Yani Jember? 3. Does the customer's trust and transaction terms (rahn) pawn significantly influence customer loyalty in pegadaian PT. Persero Syariah branch A. Yani Jember simultaneously?

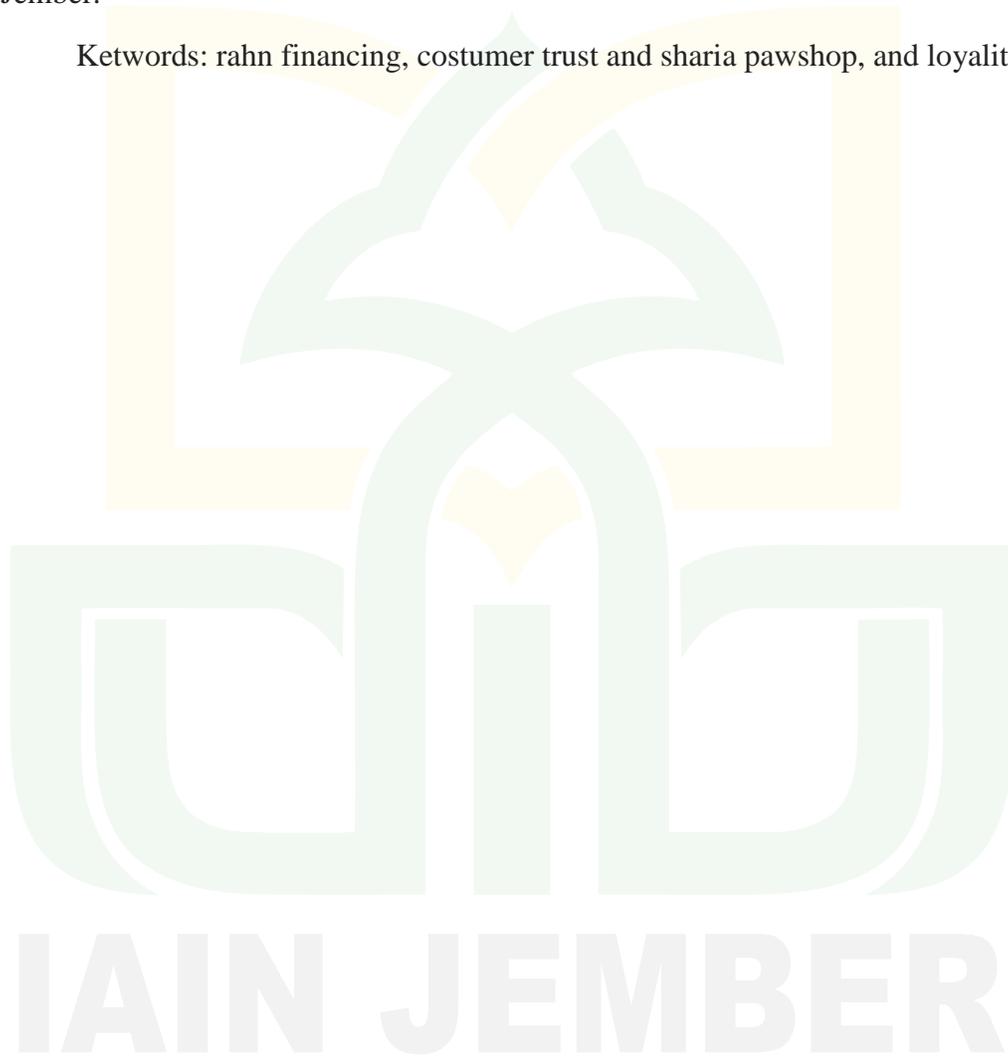
The purpose of this study way to determine the effect of customer trust on customer loyalty in PT. Pegadaian (persero) Syariah Branch A. Yani Jember. To find out the effect of the pawn transaction (rahn) terms on customer loyalty at pegadaian PT . (Persero) Syariah Branch A. Yani Jember. And to determine the effect of customer trust and pawn transaction (rahn) requirements on customer loyalty at Pegadaian PT. (Persero) Syariah Branch A. Yani Jember Simltaneously.

This study uses a quantitative approach The analysis technique used in this study is multiple linear regression is used to predict how the bound variable is when the number of independent variables is more than one. In this study, multiple linear regression analysis is used to prove the extent of the relationship between the level of customer trust and the pawn transaction (rahn) requirements on customer loyalty by looking at two things, namely : determinant coefficient (R^2) and hypothesis testing. But before that the data must first meet the classic assumption test which consists of: heterosdasticity test, normality test and multicollinearity test.

The results of this study indicate that customer confidence in customer loyalty shows that the resulting significance value is smaller than 0,1 which is equal to 0,000. And the pawn transaction terms for customer loyalty show a significance level of less than 0.01 that is 0,000. While the influence of customer confidence and pawn

transaction requirements on customer loyalty shows a significance value of less than 0.01, namely 0,000 with a fairly large level of influence 79% while the reaming 21% is explained by other variables not explained in this study. So it can be concluded that the variable of customer trust and the terms of the pawn transaction have a significant positive effect on customer loyalty in the pawnshop (Persero) Syariah Branch A. Yani Jember.

Keywords: rahn financing, costumer trust and sharia pawshop, and loyalty.



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5

E. Ruang lingkup Penelitian	7
1. Variabel Penelitian	7
2. Indikator Penelitian	8
F. Definisi Operasional	8
G. Asumsi Penelitian.....	10
H. Hipotesis.....	10
I. Metode Penelitian.....	11
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	11
2. Populasi dan Sampel.....	12
3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	13
4. Sumber Data.....	16
5. Analisis Data	16
J. Sistematika pembahasan	24
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	26
A. PenelitianTerdahulu	26
B. KajianTeori	37
BAB III :PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	56
A. Gambaran Objek Penelitian.....	56
B. Penyajian Data.....	61
C. Analisis dan pengujian hipotesis	61
D. Pembahasan	75

BAB IV : PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran – saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan <i>rahn</i> yang ada di PT.Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember	4
Tabel 1.2	Indikator Variabel	8
Tabel 2.1	Mapping Penelitian	29
Tabel 3.2	Jumlah pinjaman pegadaian syariah tahun 2015-2018	57
Tabel 3.3	Jumlah Nasabah Pengguna Pembiayaan Rahn tahun 2015-2018	58
Tabel 3.6	Hasil Uji Linieritas	60
Tabel 3.7	Regresi Linier sederhana	61
Tabel 3.8	Koefisien Determinan	62

IAIN JEMBER

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Pegadaian syariah	56
Gambar 3.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Gambar 3.5	Uji Normalitas.....	60
Gambar 3.9	Uji signifikansi.....	62

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi yang berbasis Islam adalah sebuah sistem ekonomi yang memiliki tujuan utama untuk kesejahteraan umat. Sistem ekonomi syariah berpedoman penuh kepada Al-Quran dan As-Sunnah. Hukum-hukum yang melandasi prosedur transaksinya sepenuhnya untuk kemaslahatan masyarakat, sehingga tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan. Kesejahteraan masyarakat dalam Ekonomi Islam tidak hanya diukur dari segi material, namun mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan bagi lingkungan.¹

Kebutuhan akan uang adakalanya menjadi kebutuhan yang mendesak dan tidak diduga-duga namun demikian, kebutuhan-kebutuhan tersebut adakalanya tidak diimbangi dengan ketersediaan uang tunai yang dimiliki. Sesuai dengan namanya, pegadaian adalah tempat dimana seseorang bisa datang meminjam uang dengan barang-barang pribadi sebagai jaminannya.²

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang fokus kegiatannya adalah pembiayaan. Ada dua hal yang membuat pegadaian menjadi suatu bentuk usaha lembaga keuangan bukan Bank. Pertama transaksi pembiayaan yang diberikan oleh pegadaian mirip dengan pinjaman melalui kredit bank, namun diatur secara terpisah atas dasar Hukum Gadai dan bukan dengan peraturan mengenai pinjam-pinjam biasa. Kedua, usaha pegadaian di Indonesia secara legal dimonopoli oleh satu badan usaha saja yaitu Perum

¹Ahmad Mujarihin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007),hal 45

²Totok Budisusanto, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, (Jakarta:Salemba Empat, 2006) , Hal 211

Pegadaian.³ Secara umum, tujuan dari perum pegadaian adalah menyediakan dana dengan prosedur yang sederhana kepada masyarakat luas terutama kalangan menengah kebawah untuk berbagai tujuan seperti konsumsi, produksi dan lain sebagainya.

Pegadaian Syari'ah mengeluarkan produk berbasis Syari'ah. Produk-produk yang berbasis memiliki karakteristik seperti memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan berbagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atau jasa dan atau bagi hasil. Pegadaian Syariah dikenaldengan Rahn, dalam mengoperasikan menggunakan metode *Fee Base Income* (FBI) atau Mudharabah (Bagi hasil).⁴

Didalam pemilihan suatu produk pembiayaan, kepercayaan menjadi salah satu variabel penting. Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai salah satu pihak yakin bahwa kebutuhannya akan terpenuhi dimasa depan dengan tindakan yang dilakukan oleh pihak lain. Kepercayaan konsumen ataupun kepercayaan nasabah adalah pengetahuan konsumen suatu objek, atributnya dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.⁵

³Ibid., 211

⁴Ibid, hal 223

⁵Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapan dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 165-166.

Kesetiaan konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen dari pembelian konsisten sepanjang waktu. Apabila sesuai dengan harapan proses pembelian ini terus berulang. Hal ini dapat dikatakan bahwa telah timbul kesetiaan konsumen. Apabila dari pengalamannya konsumen tidak mendapatkan merek yang memuaskan, ia tidak akan berhenti untuk mencoba merek lain hingga ia mendapatkan produk atau jasa yang memenuhi kriteria yang mereka tetapkan.⁶

Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini didukung oleh kondisi penduduk masyarakat yang mayoritas agama Islam dengan alasan bahwa pegadaian syariah lebih aman untuk melakukan transaksi karena semua dasar dan hukumnya berlandaskan pada hukum Islam. Dengan begitu semakin banyak penawaran yang dilakukan oleh pegadaian untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat terhadap produk yang dikeluarkan. Terkadang sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tunai, untuk mengatasi kebutuhan tersebut dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang-barang berharga maka masyarakat dapat meminjamkan barang-barangnya ke pegadaian syariah sebagai jaminan demi mendapatkan sebuah pinjaman.

Dalam penelitian ini Nasabah Pembiayaan Rahn di Pegadaian Syariah A. Yani Jember menjadi responden, dipegadaian A. Yani Jember memiliki produk pembiayaan diantaranya pembiayaan rahn, Arum-BPKB, Amanah dan

⁶ Anastasia Diana, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning, 2000), 42

Mulia akan tetapi yang banyak diminati oleh nasabah ialah produk pembiayaan *rahn*. Sebagai konsumen, nasabah lebih bersikap rasional, jeli, dan teliti terhadap produk yang akan dikonsumsi dalam jangka panjang, tak terkecuali dalam memilih produk pembiayaan. Secara ringkas perkembangan jumlah nasabah pembiayaan *rahn* di PT.Pegadaian Syariah dari tahun 2015-2018.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan *rahn* yang ada di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember .⁷

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah pinjaman
2015	4.417	12.076.730.000
2016	4.385	12.359.350.000
2017	4.795	15.524.750.000
2018	6.984	22.164.840.000

Sumber : Data diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan *rahn* mengalami kenaikan dari tahun 2015-2018, akan tetapi pada tahun 2016 mengalami penurunan. Produk *rahn* yang paling banyak diminati di Pegadaian Syariah A. Yani Jember diantaranya gadai (*rahn*) Emas, dan perhiasaan. Yang dimaksud *rahn* (gadai) adalah menahan salah satu harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH DAN SYARAT TRANSAKSI RAHN (GADAI) TERHADAP LOYALITAS**

⁷Sumber: Pegawai Pegadaian Syariah A. Yani Jember, 18 juni 2018, 10:00

NASABAH DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH A. YANI JEMBER”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember?
2. Apakah syarat transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember?
3. Apakah kepercayaan nasabah dan syarat transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini merupakan dampak dari tercapainya tujuan.⁸ Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Proposal ini diharapkan dapat memberi pengetahuan positif dan menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, perguruan tinggi, dan lembaga atau instansi yang diteliti.

a. Bagi peneliti

Bagi peneliti Sebagai langkah awal untuk mengasah kemampuan dalam melakukan kajian ilmiah sehingga dapat menambah wawasan dan pengalaman yang berharga. Dan juga pemahaman tentang pembiayaan Rahn dan juga pemahaman terhadap suatu fakta atau informasi yang terjadi dilapangan.

b. Bagi IAIN Jember

Bagi Institut Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini sangat berguna terutama untuk pengembangan ilmu, dan sebagai referensi kepustakaan terkait dengan pengaruh pembiayaan Rahn terhadap kepercayaan nasabah dapat memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam meningkatkan wawasan mengenai mata kuliah manajemen

⁸IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (jember: IAIN Jember Press, 2015), 38.

pemasaran ataupun perilaku konsumen khususnya untuk mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Bagi P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tinjauan atau parameter Tingkat Kepercayaan Nasabah dan Syarat Transaksi (*rahn*) Gadai Terhadap Loyalitas Nasabah.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.⁹

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel Independen (variabel bebas) (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Kepercayaan Nasabah dan syarat Transaksi (*Rahn*) gadai

b. Variabel Dependen (variabel terikat) (Y)

Variabel terikat adalah merupakan yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Nasabah

⁹Deni Darmawan, *metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 108.

2. Indikator

Dalam penelitian ada baiknya dari masing-masing variabel diidentifikasi pula indikatornya. ¹⁰ Indikator variabel dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1.2
Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah dan Syarat Transaksi (<i>rahn</i>) Gadai Terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember	Kepercayaan nasabah ¹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Keterbukaan 3. Integritas 4. Konsistensi
	Pembiayaan Rahn	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shighat (ijab dan qobul) 2. Marhun (barang yang dijadikan jaminan) 3. Orang yang berakad 4. Marhun bih (hutang)
	Loyalitas Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan hadiah 2. Menjaga hubungan 3. Memberikan kompensasi bagi pelanggan

Sumber : Data diolah

¹⁰Ibid., 38.

¹¹Etta Mamang Sangadji, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), 202.

F. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional yang ditegaskan dari judul ini adalah :

1. Pengaruh dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari atau bertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lainnya.¹²
2. *Rahn* (gadai) adalah menahan salah satu harta milik seseorang (pinjaman) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.¹³
3. Tingkat Kepercayaan Tingkatan ataupun tahapan kepercayaan merupakan kesediaan satu pihak untuk mempercayai pihak lain yang didasarkan pada harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu bagi pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.¹⁴
4. Loyalitas merek (*brand loyalty*) adalah loyalitas yang mencerminkan pelanggan terhadap merek tertentu dan merupakan *presentase* dari orang yang pernah membeli suatu barang untuk melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.¹⁵

¹²Sugiyono, *penelitian Administratif* (Bandung: Alfabeta ,2001), hal ,7.

¹³Muhammad, Lembaga Ekonomi Syariah (Jogjakarta: Graha Ilmu,2007) hal,64

¹⁴Mayer, R.C., et.al „An Integrative Model of Organizational Trust“. Academy of Management, Vol. 20 No. 3, July, 709-734. (1995). 712

¹⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 242.

5. Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai (*rahn*) berdasarkan prinsip syariah islam.¹⁶

Berdasarkan dari penjabaran judul pengaruh pembiayaan Rahn terhadap kepercayaan nasabah diharapkan menjadi solusi nasabah ataupun masyarakat yang membutuhkan dana cepat dan proses mudah sehingga nasabah menjadi percaya dan merasakan puas akan produk yang dikeluarkan oleh pegadaian. Dan juga kepercayaan nasabah dan syarat rahn (gadai) akan mendorong meningkatnya transaksi yang mana akan memperbanyak jumlah laba.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar di samping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.¹⁷

Asumsi dari penelitian ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi kepercayaan Nasabah dan Syarat Transaksi (*rahn*) Gadai adalah Loyalitas Nasabah.

¹⁶<https://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-7668>.diakses 16 -mei-2019, 12:20

¹⁷ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2017), 39.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.¹⁸

Ha1 : Tingkat Kepercayaan berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Ho1 : Tingkat Kepercayaan Nasabah Tidak ada Pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Ha₂ : Syarat Transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh terhadap terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Ho₂ : Syarat Transaksi (*rahn*) gadai tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Ha₃ : Kepercayaan nasabah dan Syarat Transaksi (*rahn*) gadai berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan.

Ho₃ : Kepercayaan nasabah dan Syarat Transaksi (*rahn*) gadai tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan.

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya menekankan

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 96.

analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika untuk memperoleh keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.¹⁹ Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer, data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data, Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh dari responden.²⁰ Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah rata-rata Nasabah Pengguna produk rahn pada tahun 2015-2018 di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember, sedangkan data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui kuesioner, observasi dan juga dokumentasi.

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.²¹

2. Populasi dan Sampel

¹⁹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki PRESS, 2008), 172.

²⁰ Masyhuri dan M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian Praktis dan Aplikatif* (Bandung: Refika Aditama, 2011), 19.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2016), 12.

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.²² Penelitian ini diambil dari jumlah rata-rata Nasabah Pengguna produk rahn pada tahun 2015-2018 di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur.²³

Dari populasi yang ada peneliti menentukan sampel dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$= \frac{5000}{1 + 5000 \cdot 0.01}$$

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 119.

²³Ibid., 119

$$= \frac{5000}{51}$$

$$= 98$$

Keterangan: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan

pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.²⁴

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *settingnya*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat orang lain atau lewat dokumen.²⁵ Selanjutnya bila dilihat dari

²⁴ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 67.

²⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 187.

segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukann dengan kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi.

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden.

b. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.²⁶ Dalam hal ini penyusun pergunakan untuk mengamati apakah ada Pengaruh kepercayaan nasabah Terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember, apakah ada pengaruh syarat Transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember dan Seberapa Besar Pengaruh tingkat kepercayaan dan syarat Transaksi (*rahn*) gadai Terhadap loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 201.

c. Dokumentasi

Peneliti menggunakan dokumentasi dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku atau majalah, dokumen atau peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.²⁷ yaitu dengan cara mengumpulkan data yang ada sangkut pautnya dengan penelitian, sebagai pelengkap dari hasil wawancara. Setiap arsip, dokumen, foto.

Dokumentasi merupakan alat pengumpulan data secara otentik.

Dalam metode ini akan diperoleh tentang:

- 1) Latar belakang berdirinya P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.
- 2) Visi-misi P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember
- 3) Data nasabah pengguna pembiayaan rahn
- 4) Struktur organisasi

4. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer, data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan dan internet. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner.

5. Analisis Data

Analisa data dari hasil pengumpulan data, merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Data

²⁷Ibid., 201.

yang terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data.

Suatu penelitian yang efektif dan efisien, bila semua data yang dikumpulkan dapat dianalisis dengan teknik analisis tertentu. Itulah kiranya, pada saat merancang penelitian, sudah harus dipikirkan data yang dikumpulkan dan teknik analisis data yang akan digunakan. Peneliti harus memastikan pola analisis data mana yang akan digunakan, apakah akan menggunakan pola analisis statistik atau non statistik. Pola mana yang akan digunakan sangat tergantung kepada data yang dikumpulkan.²⁸

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui data pada variabel seperti *mean*, nilai *minimum*, nilai *maximum* dan *standart deviasi*. Selain itu, statistik deskriptif juga memberikan gambaran *sum*, *range*, *kurtosis* (derajat keruncingan), dan *skewness* (kemencengan distribusi).²⁹

a. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jika r hitung lebih besar dari r tabel

²⁸ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), 119.

²⁹ Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 19.

dan nilai positif makan butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan reliabel.³⁰

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya Heteroskedastisitas, Normalitas, Uji Multikolinieritas.

1) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varian dari residual data satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda ataukah tetap. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak dipenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat. Pendekatan yang digunakan

³⁰ Nurgiyantoro, dkk, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), 319.

dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu rank korelasi dari Spearman. Adapun dasar pengambilan kesimpulannya yaitu dengan membandingkan antara signifikansi (nilai probabilitas) dengan tingkat alpha yang ditetapkan (0,1). Jika signifikansi $>$ dari alpha, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut, namun jika signifikansi $<$ dari alpha, maka dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas diantara data pengamatan.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal.³¹ Ada dua analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data.

Untuk menguji normalitas data, penelitian ini menggunakan analisis grafik. Analisis ini digunakan untuk mendeteksi kenormalitasan data dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik normal plot. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, namun jika data menyebar jauh dari

³¹Hengky Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Alfabeta, 2013), 56.

garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi klasik normalitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara satu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel terikat ketika jumlah variabel bebasnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Tingkat kepercayaan nasabah dan syarat Transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah. Dengan kata lain melibatkan dua variabel bebas (X_1 dan X_2) dan satu variabel terikat (Y). Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

Mencari persamaan regresi untuk dua prediktor persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan: Y = loyalitas nasabah

α = konstanta

β_1 = koefisien variable kepercayaan nasabah

X_1 = variabel kepercayaan nasabah

β_2 = koefisien syarat Transaksi (*rahn*) gadai

X_2 = variabel syarat Transaksi (*rahn*) gadai

5) Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan uji model. Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimaksudkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah

variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Dalam kenyataan nilai *adjusted R²* dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted R²* negatif, maka nilai *adjusted R²* dianggap bernilai nol.

6) Pengujian Hipotesis

a) Analisis Uji F (simultan)

Analisis Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (X) secara simultan dan parsial terhadap variabel dependen (Y). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ artinya variabel independen tidak terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_k \neq 0$ artinya variabel independen terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 10%.

3. Nilai F hitung

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan: R = koefisien regresi

n = banyaknya sampel

k = jumlah variabel independent

4. Keputusan

Nilai signifikansi > 0,1 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai signifikansi < 0,1 maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

5. Kesimpulan

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,1 ($\alpha = 10\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.

b) Analisis Uji t (uji parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum.

Maksud tepat disini adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat.³²

Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya variabel independent terdapat pengaruh negatif yang signifikan terhadap variabel dependent.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya variabel independent tidak terdapat pengaruh negatif yang signifikan terhadap variabel dependent.

2. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 10%.

3. Nilai t hitung

$$t_i = \frac{b_j}{S_{b_j}}$$

Keterangan : t_{hitung} = nilai t hitung

b_j = Koefisien Regresi

S_{b_j} = kesalahan baku koefisien regresi

4. Keputusan

Nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

5. Penetapan Tingkat Signifikansi

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,1 ($\alpha = 10\%$) atau

³² Ibid., 126.

tingkat keyakinan sebesar 0,90 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.³³

0,1 ($\alpha = 10\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,90 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti..

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan ini akan dijelaskan kerangka pemikiran yang digunakan untuk menyusun penelitian ini, sehingga dapat dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika penelitian adalah:

Bab I: pendahuluan yang terdiri dari: Latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Ruang lingkup penelitian, Definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab II: kajian kepustakaan, bab ini membahas tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III: Penyajian Data dan pembahasan, bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab IV: penutup bab ini membahas tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

³³ Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian pada bagian ini mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu menyajikan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh calon peneliti. Relevan yang calon peneliti maksud bukan berarti sama dengan yang akan diteliti, tetapi masih dalam lingkup yang sama. Kemudian peneliti membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah dipublikasikan atau belum dipublikasikan.³⁴ Beberapa kajian terdahulu yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada pegadaian syariah (study kasus pada pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung), Depi Riska Amelia, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.³⁵

Fokus penelitian: a. Bagaimana pengaruh akad rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung ? b. Bagaimana pengaruh Barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung ? c. Bagaimana pengaruh biaya pemeliharaan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Way Halim

³⁴Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press,2015), 39

³⁵Depi Riska Amelia, *Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada pegadaian syariah (study kasus pada pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung)*, (lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

Bandar Lampung? d. Bagaimana pengaruh sisa barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung ?

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian: menunjukkan bahwa akad rahn dan biaya pemeliharaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,856 > 1,989$) dan ($3,805 > 1,989$). Barang jaminan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($1,234 < 1,989$) dan ($0,735 < 1,989$).

Perbedaan: penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data sekunder, pengumpulan datanya menggunakan wawancara, kuesioner dan buku literatur sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan wawancara, dokumentasi dan data nasabah, penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana. Persamaannya sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan variabel pembiayaan rahn.

2. Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat kepercayaan Nasabah di P.T Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang”, Renaldy, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, 2017.³⁶

Fokus penelitian: bagaimana pengaruh pembiayaan *rahn* terhadap Tingkat kepercayaan Nasabah di P.T Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang ?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan Uji Hipotesis diperoleh t hitung sebesar 11,886 atau t hitung $>$ t tabel ($11,886 > 1,986$). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel pembiayaan rahn berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah di P.T Pegadaian Syariah unit pasar Perumnas Palembang.

Perbedaannya dalam penelitian terdahulu menggunakan sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner (angket), dokumentasi, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data sekunder pengumpulan datanya menggunakan dokumentasi, wawancara dan Data Nasabah, dan objek yang diteliti juga beda. Persamaannya sama-sama menggunakan variabel pembiayaan rahn, kepercayaan nasabah, dan sama-sama menggunakan data Kuantitatif.

3. “Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri “mebel UD.

³⁶Renaldy, *Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat kepercayaan Nasabah di P.T Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang*”, (Palembang: Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, 2017).

HS” Bondowoso” Lilik Megawati (Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) 2017.³⁷

Fokus Penelitian: a. Bagaimana upaya “ Mebel UD.HS” dalam meningkatkan dan menjaga Kualitas Produk untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen. b. Bagaimana upaya “ Mebel UD.HS” dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen? c. Bagaimana pandangan etika bisnis islam terhadap upaya “ Mebel UD.HS” untuk mempertahankan kepercayaan konsumen? Menggunakan metode penelitian : Kualitatif Deskriptif

Adapun hasil dari penelitian terdahulu Untuk mempertahankan kepercayaan konsumen upaya yang dilakukan industri Meble UD. HS bondowoso adalah menjaga kualitas yang dihasilkannya, diantaranya fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian barang yang dipesan oleh pembeli, memiliki daya tahan yang tinggi, mudah diperbaiki tatkala mengalami kerusakan serta memiliki nilai gaya yang tinggi, Meuble UD. HS telah berupaya menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, dimana industri meuble UD. HS Bondowoso selalu mengedepankan kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan dan selalu memberikan garansi sedangkan untuk etika bisnis islam mempertahankan kepercayaan nasabah dengan cara memberikan produk yang baik, halal, bermanfaat menjunjung tinggi kejujuran amanah keterbukaan dan keadilan.

³⁷Lilik Megawati, “*Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri “meubel UD. HS” Bondowoso*” (Jember: IAIN Jember, 2016)

Perbedaan dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif dan menggunakan Regresi Berganda sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan Pendekatan Kuantitatif Deskriptif dan menggunakan Regresi Sederhana. Sedangkan untuk persamaannya, sama-sama menggunakan variabel kepercayaan.

4. “Penerapan Diskon pada Penaksiran *Marhun* (barang gadai) Pembiayaan *Rahn* PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Km 11 Palembang” Fatmaria Analisa, Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, (2017).³⁸

Fokus penelitian: a. Bagaimana kategori diskon yang diberikan dalam perhitungan barang gadai pembiayaan *Rahn*? b. Apakah manfaat dari adanya penerapan diskon yang diberikan pada penaksiran barang gadai pembiayaan *rahn*? Metode penelitian : menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian: penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai masyarakat adanya penyerahan jaminan hutang yang ditentukan pegadaian agar penaksir atas suatu barang dapat sesuai dengan nilai barang yang sebenarnya dan sama disemua kantor pegadaian. Pada dasarnya marhun, baik bergerak atau tidak bergerak dapat digadaikan sebagai jaminan dalam gadai syariah. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa marhun dalam sudut hukum islam tidak hanya berlaku bagi barang bergerak saja, namun juga meliputi barang yang tidak bergerak dengan catatan tersebut memiliki nilai jual.

³⁸ Fatmaria Analisa, “Penerapan Diskon pada Penaksiran *Marhun* (barang gadai) Pembiayaan *Rahn* PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Km 11 Palembang”, Skripsi (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang: 2017).

Perbedaan Perbedaannya dipenelitian terdahulu menggunakan data kualitatif sedangkan untuk penelitian yang dilakukan menggunakan data kuantitatif, menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sedangkan untuk persamaannya sama-sama menggunakan atau membahas pembiayaan *rahn*.

5. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Tabungan pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi”, Irma Wahyuningtyas Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) 2016.³⁹

Fokus penelitian a. Adakah Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan pensiunan Nasional Cabang pembantu Rogojampi Banyuwangi? b. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah? c. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas? Metode penelitian: pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian *field research*.

Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Tabungan pensiun Nasional KCP Rogojampi Banyuwangi secara signifikan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Pensiun Nasional KCP Rogojampi merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa perbankan.

³⁹Irma Wahyuningtyas, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan pensiunan nasional kantor cabang pembantu rogojampi Banyuwangi*, Skripsi (Jember:IAIN Jember, 2016).

Perbedaannya penelitian terdahulu lebih fokus terhadap kualitas layanan dan kepercayaan loyalitas sedangkan penelitian yang dilakukan sekarang fokus di kepercayaan nasabah terhadap pembiayaan *rahn*. Persamaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian sekarang variabelnya menggunakan variabel kepercayaan nasabah.

6. “Analisis prosedur pembiayaan Gadai (*Rahn*) pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang Jember”, Licke Ayu Wulandari, Mahasiswa IAIN Jember (IAIN), 2017.⁴⁰

Fokus penelitian: a. Bagaimana prosedur pembiayaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang? b. Bagaimana praktek pelaksanaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang?

Tujuan Penelitian: a. Mengetahui prosedur pembiayaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang. b. Mengetahui praktek pelaksanaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang.

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumenter, analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan *conclusion drawing / verification*, uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah : a. prosedur pembiayaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang prosedur pembiayaannya terdapat

⁴⁰Licke Ayu Wulandari, “Analisis prosedur pembiayaan Gadai (*Rahn*) pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang Jember”, Skripsi (Jember: IAIN, 2017).

beberapa langkah-langkah antara lain adalah sebagai berikut: prosedur permohonan pembiayaan, prosedur pengujian barang, dan prosedur penyelesaian pembiayaan. b. praktek pelaksanaan *rahn* pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang, dalam prakteknya di BMT NU cabang Mayang objek atau barang bisa dijadikan jaminan pada transaksi gadai adalah barang berharga milik orang yang menggadaikan misalnya emas, Laptop, dan Handphone.

Perbedaannya di penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Persamaannya Sama-sama menggunakan atau membahas tentang variabel pembiayaan gadai (*rahn*).

7. Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam kemasan (AMDK) Produk AMPO di Jember dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam, Sutriani Mahasiswa IAIN Jember (2016).⁴¹

Fokus Penelitian : a. Bagaimana mekanisme yang dilakukan oleh pengelolaan Air Mineral Dalam Kemasan (ADMK) AMPO Jember dalam meningkatkan kepercayaan konsumen menurut perspektif ekonomi islam?

b. Bagaimana Strategi pendistribusian Air Mineral Dalam Kemasan (ADMK) Ampo Jember menurut perspektif ekonomi islam? c. Apa saja faktor- faktor yang melatarbelakangi adanya kepercayaan konsumen terhadap Air Mineral Dalam Kemasan (ADMK) AMPO Jember?

⁴¹Sutriani, *Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam kemasan (AMDK) Produk AMPO di Jember dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam*”, Skripsi, (Jember: IAIN Jember, 2016)

Metode penelitian: Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian terdahulu Analisis Kualitatif Deskriptif, Adapun hasil dari penelitian ini dapat dianalisa mekanisme pendistribusian produk dalam meningkatkan kepercayaan konsumen di perusahaan air minum produk AMPO di jember ada dua mekanisme yang diterapkan distribusi langsung kepada konsumen sedangkan yang kedua melalui agen.

Perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian Kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif. Persamaannya penelitian terdahulu dengan yang dilakukan saat ini sama-sama menggunakan variabel kepercayaan.

8. “Analisis implementasi pembiayaan *rahn* pada kantor pegadaian syariah cabang landungsari malang” Galis Kurnia Afdhila, mahasiswa universitas Brawijaya (2015).⁴²

Metode penelitian: menggunakan metode kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah terkait pembiayaan *rahn*, pegadaian syariah tidak sepenuhnya berseberangan dengan konsep dasar pembiayaan *Rahn* yang ditetapkan oleh DSN-MUI dalam transaksinya terdapat beberapa aspek yang telah memenuhi fatwa DSN-MUI dan dapat dijadikan contoh bagi lembaga keuangan syariah lain yang belum memenuhinya. Namun demikian ada pula beberapa rekomendasi yang penelitian terkait adanya perbedaan antara praktek dan konsep dasar pembiayaan gadai syariah

⁴²Galis Kurnia Afdhila, *Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-rahn (gadai syariah) Pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari*, Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya, 2015)

terdapat beberapa aspek yang harus disesuaikan oleh perusahaan, yaitu mengenai penetapan tarif *ujrah* yang secara substantif masih berdasarkan besarnya pinjaman, serta adanya penggabungan akad *rahn* dan *ijarah*. Selain hal tersebut, dalam hal penjualan barang jaminan pihak pegadaian syariah telah menerapkan ketentuan fatwa DSN-MUI dengan baik.

Perbedaan: Di penelitian terdahulu menggunakan data kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data kuantitatif.
 persamaannya: Sama-sama membahas atau menggunakan variabel pembiayaan *Rahn*.

Tabel 2.1
Mapping Penelitian

No	Nama	Perbedaan	Persamaan
1	Depi Riska Amelia (UIN Raden Intan Lampung) 2018.	Perbedaan: penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data sekunder, pengumpulan datanya menggunakan wawancara, kuesioner dan buku literatur sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan wawancara, dokumentasi dan data nasabah, penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan regresi linier sederhana.	Persamaannya sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan variabel pembiayaan rahn.
2	Renaldy Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang,	Perbedaannya dalam penelitian terdahulu menggunakan sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner	Persamaannya sama-sama menggunakan variabel pembiayaan rahn, kepercayaan nasabah, dan sama-sama menggunakan data

	2017.	(angket), dokumentasi, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data sekunder pengumpulan datanya menggunakan dokumentasi, wawancara dan Data Nasabah, dan objek yang diteliti juga beda.	Kuantitatif.
3	Lilik Megawati Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) 2017	Perbedaan dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif dan menggunakan Regresi Berganda sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan Pendekatan Kuantitatif Deskriptif dan menggunakan Regresi Sederhana.	persamaannya, sama-sama menggunakan variabel kepercayaan.
4	Fatmaria Analisa, Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, (2017)	Perbedaan Perbedaannya dipenelitian terdahulu menggunakan data kualitatif sedangkan untuk penelitian yang dilakukan menggunakan data kuantitatif, menggunakan sumber data primer dan sekunder.	persamaannya sama-sama menggunakan atau membahas pembiayaan <i>rahn</i> .
5	Licke Ayu Wulandari Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN), 2017.	Perbedaannya di penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif.	Persamaannya Sama-sama menggunakan atau membahas tentang variabel pembiayaan gadai (<i>rahn</i>).
6	Irma Wahyuningtyas Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) 2016	Perbedaannya di penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif.	Persamaannya Sama-sama menggunakan atau membahas tentang variabel pembiayaan gadai (<i>rahn</i>).

7	Sutriani Mahasiswa IAIN Jember (2016)	Perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian Kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif.	Persamaannya penelitian terdahulu dengan yang dilakukan saat ini sama-sama menggunakan variabel kepercayaan.
8	Galis Kurnia Afdhila, mahasiswa universitas Brawijaya (2015)	Perbedaan: Di penelitian terdahulu menggunakan data kualitatif sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan data kuantitatif..	persamaannya: Sama-sama membahas atau menggunakan variabel pembiayaan <i>Rahn</i>

Sumber: Data diolah

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.⁴³

1. Pegadaian Syariah

a. Pengertian pegadaian syariah

Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dalam perkembangannya, pegadaian syariah tidak hanya menyediakan

⁴³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Kaya Ilmiah* (Jember: IAIN Press, 2017), hal 46.

produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya juga dijalankan berdasarkan prinsip syariah.⁴⁴

Menurut kitab Undang-undang perdata pasar 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan utang melunasi utang apabila pihak berutang yang tidak dapat memenuhi kewajibanya pada saat jatuh tempo.⁴⁵

b. Produk Pegadaian Syariah

Produk yang ditawarkan pegadaian syariah kepada masyarakat berupa:⁴⁶

1) Produk pembiayaan

a) Amanah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

b) Arrum-BPKB adalah pembiayaan *Arrum* (*Ar-Rahn* untuk usaha mikro) pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan.

⁴⁴<https://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-7668>.diakses 16 -mei-2019, 12:20.

⁴⁵Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru, *bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal 212

⁴⁶<http://pegadaiansyariah.co.id/product> diakses 12-mei-2019, 10:23

Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha.

c) Gadai Syariah adalah sistem pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dengan sistem gadai sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, berlian, alat elektronik dan kendaraan bermotor.

d) Mulia adalah logam mulia mempunyai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid dan aman secara riil.

2) Layanan jasa

a) Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah produk ini masyarakat pemberian pinjaman dengan menyerahkan barang sebagai jaminan. Barang gadai dengan bentuk barang bergerak, oleh karena itu pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan jumlah barang yang digadaikan.

b) Jasa titipan (*ijarah*) pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat tanah, bpkb motor, fasilitas ini diberikan bagi masyarakat yang ingin melakukan jasa titipan, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan.

c) Jasa taksiran disamping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan layanan berupa jasa taksiran atas nilai suatu barang. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui barang seperti emas, perak, berlian. Biaya yang diberikan nasabah merupakan ongkos dari penaksiran barang.

2. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan atau kesepakatan antara bank/non bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁴⁷

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pihak lain kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai

⁴⁷Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: PT. Rajagrafindo persada, 2013), hal 85

dengan jangka waktu yang telah di perjanjikan dalam akad pembiayaan.⁴⁸ Unsur-unsur dalam pembiayaan meliputi:⁴⁹

- 1) Lembaga keuangan, yaitu badan usaha yang memberi pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.
- 2) Kepercayaan, yaitu keyakinan dari si pemberi pinjaman bahwa si penerima pinjaman akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak.
- 3) Akad, yaitu suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara lembaga keuangan dan pihak nasabah/mitra.
- 4) Jangka waktu, yaitu suatu masa pengembalian pinjaman yang telah disepakati.
- 5) Risiko, yaitu adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak ditagihnya pembiayaan (*non performing loan*).

b. Tujuan Pembiayaan

Secara umum, tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok besar, yaitu tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan untuk tingkat mikro. Secara makro, pembiayaan bertujuan untuk:

- 1) Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat

⁴⁸Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hal 105.

⁴⁹Ibid., 107

melakukan akses ekonomi dengan demikian, dapat meningkatkan taraf ekonominya.

- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktifitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak minus dana, sehingga dapat tergulirkan.
- 3) Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha agar mampu meningkatkan daya produksinya. Sebab upaya produksinya tidak akan dapat jalan tanpa adanya dana.
- 4) Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan pekerjaan baru.
- 5) Terjadi distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya. Penghasilan merupakan bagian dari pendapatan masyarakat. Jika ini terjadi maka akan terdistribusi pendapatan.

Adapun secara mikro, pembiayaan diberikan dalam rangka untuk:

- (1) Upaya mengoptimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- (2) Upaya meminimalkan resiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan resiko yang mungkin timbul. Resiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.
- (3) Pendayagunaan sumberdaya ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan mixing antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, dan sumber modal tidak ada, maka dipastikan diperlukan pembiayaan dengan demikian, pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.
- (4) Penyaluran kelebihan dana, artinya dalam kehidupan masyarakat ini ada pihak yang memiliki kelebihan sementara ada pihak yang kekurangan. Dalam kaitanya dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan(*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.⁵⁰

⁵⁰Veithzal Rivai, *Islamic Banking* (Bumi Aksara, Jakarta:2010), hal 681-682.

c. Dasar Hukum Pembiayaan.

Dalam surat Q.S An-Nisa:4: 29: berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.⁵¹

d. Jenis-jenis Pembiayaan

Adapun jenis-jenis pembiayaan dapat dikelompokkan menurut beberapa aspek:

1) Pembiayaan menurut sifat penggunaannya, dapat dibagi menjadi dua hal berikut:

a) Pembiayaan produktif, yaitu ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan produktif dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

b) Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

2) Pembiayaan menurut tujuan dibedakan menjadi:

a) Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk mendapatkan modal dalam rangka pengembangan usaha.

⁵¹Departemen Agama, Mushaf Al-Quran dan terjemah, (Bogor: NUR noP.VI/1/TL.02.1/410/2009) hal 83.

- b) Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan yang dimaksudkan untuk melakukan investasi atau pengadaan barang konsumtif.

3. Gadai Syariah (*Rahn*)

a. Pengertian Gadai Syariah (*rahn*)

Secara etimologis al-*rahn* berarti tetap dan lama, sedangkan *al-habs* berarti menahan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Makna gadai (*rahn*) dalam bahasa hokum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan, dan runguhan.⁵²

Selain pengertian *rahn* yang dikemukakan diatas, terdapat juga pengertian *rahn* yang diberikan oleh para ahli sebagai berikut:

- 1) Ulama Hanafiyah mendefinisikan *rahn* adalah menjadikan sesuatu barang sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadika membayar hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai membayar hak (piutang) itu, baik seluruhnya maupun sebagian.
- 2) Malikiyah mendefinisikan gadai (*Rahn*) adalah suatu yang bernilai harta yang diambil dari pemiliknya sebagai jaminan untuk utang yang tetap (mengikuti) atau menjadi tetap.⁵³
- 3) Ulama syafi'iyah dan hanabilah mengemukakan gadai (*rahn*) adalah menjadikan materi (barang) sebagai jaminan hutang, yan dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya itu.

⁵² Rahmat Syafi'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung:Pustaka Setia, 2000), hal.159

⁵³Anita Ritqi P, *Aspek Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere* (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011), hal 20.

Berdasarkan pengertian *rahn* (gadai) yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, dapat diketahui bahwa *rahn* (gadai) adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik si peminjam (*rahin*) sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya, dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomi sehingga pihak yang menahan (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai dimaksud bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang ditentukan.⁵⁴ Jadi pada intinya pelaksanaan gadai adalah suatu kegiatan hutang piutang antara kedua belah pihak, dengan menjadikan suatu barang yang berharga atau bernilai sebagai jamiinan.

b. Rukun dan Syarat Gadai (*rahn*)

Dalam menjalankan akad, pegadaian syariah harus memenuhi rukun dan syarat gadai syariah. Rukun dan syarat gadai tersebut antara lain:⁵⁵

1) Rukun *Ar-rahn*

- a) *Ar-Rahin* (yang menggadaikan). Orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya dan memiliki barang yang mau digadai.
- b) *Al- Murtahin* yang menerima gadai orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh rahin untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).

⁵⁴Rahmat Syafi'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung :CV. Pustaka Setia, 2001), hal 160

⁵⁵Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah, Wacana Ulama dan Cendekiawan*, (Jakarta: Bank Indonesia dan Tazkia Institut, 1999), hal 215.

- c) *Al-Marhun/rahn* (barang yang digadaikan) barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan hutang.
- d) *Al-Marhun Bih* (hutang) sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.

c. Syarat transaksi gadai (*Rahn*)

Syarat dalam transaksi gadai (*rahn*) adalah sebagai berikut:

- 1) *Shigat* syarat *Shigat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang. Misalnya *rahin* mensyaratkan apabila tenggang waktu *marhunbih* habis dan *marhunbih* belum terbayar, maka *rahin* dapat perpanjang satu bulan. Kecuali jika syarat tersebut mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan seperti pihak *Murtahin* minta agar akad itu disaksikan oleh dua orang.
- 2) Orang yang berakad, baik *rahin* maupun *martahin* harus cukup dalam melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat serta mampu melakukan akad. Bahkan menurut ulama hanafiyah anak kecil yang *Mumayyis* dapat melakukan akad, karena ia dapat membedakan mana yang baik dan buruk.
- 3) *Marhun Bih* harus merupakan hal yang wajib dikembalikan kepada *Murtahin* merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika tidak dapat dimanfaatkan maka tidak sah barang tersebut dapat dihutang jumlahnya.

- 4) *Marhun* harus berupa harta yang bisa dijual dan nilainya seimbang dengan *Marhun Bih*, *marhun* harus mempunyai nilai dan dapat dimanfaatkan, jenisnya harus spesifik, *Marhun* ini secara sah harus dimiliki oleh *Rahin* merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat.

d. Dasar Hukum Gadai

1) Hadits

Aisyah berkata bahwa rasul Bersabda :

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

“Rasulullah saw. pernah membeli makanan dari seorang Yahudi dengan cara menanggukuhkan pembayarannya, lalu beliau menyerahkan baju besi beliau sebagai jaminan”. (shahih muslim)

2) Fatwa DSN MUI

a) FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL NOMOR 25/DSN-MUI/III/2002 TENTANG RAHN

Pertama: Hukum

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

Kedua: ketentuan Umum

- 1) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi

2) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

3) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilaksanakan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.

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

5) Penjualan *marhun*

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

b) Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.

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

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

Ketiga: ketentuan penutup

1) Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui badan Arbitrase syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

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

b) FATWA DEWAN SYARIAH NASIOANAL NO:68/DSN-MUI/III2018 TENTANG RAHN TASHJILY

Pertama: Ketentuan Umum

Rahn Tasjily disebut juga dengan *rahn ta'mini*, *rahn rasmi* atau *rahn Hukmi* adalah jaminan dalam bentuk barang atas utang, dengan kesepakatan bahwa yang diserahkan kepada *murtahin* (penerima jaminan) hanya bukti sah kepemilikannya, sedangkan fisik *marhun* (barang jaminan) tersebut tetap berada dalam penguasaan dan pemanfaatan *Rahin* (pemberi jaminan)

Kedua: ketentuan khusus

Rahn tasjily boleh dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) *Rahn* menyerahkan bukti sah kepemilikan atau sertifikat barang yang dijadikan jaminan (*marhun*) kepada *murtahin*.
- 2) Penyerahan barang jaminan dalam bentuk bukti sah kepemilikan atau sertifikat tersebut tidak memindahkan kepemilikan barang ke *murtahin*.

- 3) Rahin memberikan wewenang (kuasa) kepada murtahin untuk melakukan penjualan *marhun*, baik melalui lelang atau dijual ke pihak lain sesuai prinsip syariah, apabila terjadi wanprestasi atau tidak dapat melunasi utangnya.
- 4) *Pemanfaatan* barang *marhun* oleh *rahin* harus dalam batas kewajaran sesuai kesepakatan.
- 5) *Murtahin* dapat mengenakan biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang *marhun* (berupa bukti sah kepemilikan sertifikat) yang ditanggung oleh *rahin*, berdasarkan akad *ijarah*.
- 6) *Besaran* biaya sebagaimana dimaksud nomor 5 tersebut tidak boleh dikaitkan dengan jumlah utang rahin kepada murtahin.
- 7) *Selain* biaya pemeliharaan, *murtahin* juga dapat pula mengenakan biaya lain yang diperlukan pada pengeluaran yang riil
- 8) *Biaya* asuransi *rahn tasjily* ditanggung oleh rahin.

Ketiga: ketentuan penutup

Fatwa DSN/MUI/III?2002 tentang rahn terkait dengan pelaksanaan akad rahn tasjily berlaku pula pada watwa ini.

Keempat ketentuan penutup

- 1) Jika terjadi perselisihan (persengketaan) diantara para pihak, dan tidak tercapai kesepakatan diantara mereka maka

penyelesaiannya dilakukan melalui badan arbitrase syariah nasional atau melalui pengadilan agama.

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

4. Kepercayaan

a. Pengertian kepercayaan

Kepercayaan Nasabah mendapatkan perhatian yang cukup besar dari perbankan. Itulah sebabnya mengapa mayoritas perbankan melakukan segala macam upaya untuk bisa membangun kepercayaan, agar bisa menjadi magnet yang bisa menjangkau nasabah. Mereka berusaha melakukan berbagai macam strategi, agar nasabah mendatangi mereka dan melakukan sebuah transaksi, baik dalam skala kecil ataupun skala besar.⁵⁶

Kepercayaan adalah faktor penting dalam membangun komitmen antara lembaga keuangan dan nasabah. Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah.⁵⁷

Beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah:

- a) Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
- b) Watak yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

⁵⁶Mulyadi Nitisusanto, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013),2.

⁵⁷Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2010), 201.

- c) Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
- d) Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri patner dimensi kepercayaan terdiri atas:
 - i. Transparan: informasi, jujur
 - ii. Kualitas produk/ jasa
 - iii. Insentif
 - iv. Desain kerjasama
 - v. Perbandingan produk

b. Adapun Komponen Kepercayaan ada Empat Yaitu: ⁵⁸

1) Kemampuan

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual atau organisasi dalam mempengaruhi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi.

2) Integritas

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.

⁵⁸Etta Mamang Sangadji, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013),202.

3) Konsistensi

Berhubungan dengan suatu yang dapat dipercaya tingkat prediksi terhadap seseorang dan penilaian menangani situasi.

4) Keterbukaan

Dimensi terakhir kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.

Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Jika kepercayaan sudah timbul antara lembaga keuangan dan nasabah, maka usaha untuk membangun kerja sama akan lebih mudah sehingga akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak bagi nasabah keuntungan yang diperoleh ialah mendapatkan produk atau jasa yang tepat yaitu tercapainya kepuasan akan produk atau jasa perbankan dan mengurangi resiko ketidakpuasan terhadap produk maupun jasa perbankan.

5. Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu hal penting yang ingin dicapai oleh manajer pemasar, karena loyalitas memberikan keunggulan yang tidak dimiliki oleh pelanggan baru. Salah satu kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal adalah melalui kepuasan. Pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan mempertahankan

produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing, menawarkan ide produk atau jasa perusahaan dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.⁵⁹

Mencapai kepuasan demi mewujudkan pelanggan yang loyal semestinya melalui tahapan dimana pelanggan telah mendapatkan pengaman dari suatu produk. Sementara pengalaman akan terjadi jika konsumen akan membeli atau mengkonsumsi suatu produk tertentu.

Kesetiaan konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen dari pembelian konsisten sepanjang waktu. Apabila sesuai dengan harapan proses pembelian ini terus berulang. Hal ini dapat dikatakan bahwa telah timbul kesetiaan konsumen. Apabila dari pengalamannya konsumen tidak mendapatkan merek yang memuaskan, ia tidak akan berhenti untuk mencoba merek lain hingga ia mendapatkan produk atau jasa yang memenuhi kriteria yang mereka tetapkan.⁶⁰

Loyalitas konsumen dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu loyalitas merek (brand loyalty) dan loyalitas toko (store loyalty). loyalitas merek di definisikan sebagai sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Loyalitas ditujukan oleh

⁵⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), 140.

⁶⁰ Anastasia Diana, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning, 2000), 42.

perilaku konsistennya ialah dalam mengunjungi toko dimana konsumen bisa membeli produk yang diinginkan.⁶¹

Loyalitas adalah tentang presentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.

a. Memberikan hadiah

Apa strategi yang tidak boleh dilupakan untuk membuat pelanggan merasa senang? Berikan hadiah yang tidak diduga bersamaan dengan pengiriman pesanan mereka. Pengertian hadiah pemberian berupa uang, barang atau jasa yang dilakukan tanpa ada kompensasi balik seperti yang ada dalam perdagangan. Walaupun pemberi hadiah terkadang mengharapkan adanya imbal balik dalam bentuk nama baik. Dalam hubungan manusia, tindakan pemberian hadiah berperan dalam meningkatkan kedekatan nasional.

b. Menjaga Hubungan

Tunjukkan pada pelanggan bahwa anda peduli. Lakukan *follow-up* secara tidak diduga satu atau dua kali. Kesalahan besar yang sering dilakukan berulang-ulang pada saat berhubungan dengan pelanggan adalah hanya berkomunikasi dengan mereka bila perlu atau apabila mereka menunggu kabar. Komunikasi antar penyedia jasa dengan pelanggan adalah jalan keluarnya.

⁶¹ Nugroho J, Setiadi, Perilaku Konsumen, (Jakarta:Kencana Prenada Media Grup,2003),129.

Menjalin hubungan dengan pelanggan tidak harus selalu berjualan. Batasilah percakapan dengan selalu menawarkan produk/jasa anda. Bicaralah mengenai hal-hal yang memberikan manfaat dan solusi untuk mereka. pembicaraan yang bermanfaat dan memberikan solusi kepada pelanggan akan percaya dan melirik untuk membeli produk jasa/barang.

c. Memberikan Kompensasi

Perbaiki masalah dan bayarlah pelanggan atas masalah yang mereka dapatkan. Anda dapat mencegah ketidakpuasan pelanggan dengan cara memperbaiki masalah secepatnya. Anda dapat membuatnya tersenyum kembali dengan tidak menagih biaya kepada mereka.⁶²



⁶² Robert W. Bly, *Fool-Proof Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 269.

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1) Sejarah Pendirian P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Pegadaian Syariah adalah salah satu unit bisnis dari PT. pegadaian (persero) yang awalnya bernama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) dan dibentuk pada bulan Januari 2003. Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta yaitu dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Di bulan Januari sampai dengan September tahun 2003 empat kantor cabang pegadaian di Aceh di konversi menjadi pegadaian syariah.⁶³ Layanan gadai Syariah ini merupakan hasil dari kerja sama dengan PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip *Rahn* yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi lembaga kegiatan tersebut PT. Pegadaian (Persero) membentuk Divisi Usaha Syariah yang semula di bawah binaan Divisi Usaha Lain. Hadirnya pegadaian Syariah bertugas menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002. Hingga didirikan cabang Pegadaian (persero) Syariah, dengan nama Pegadaian

⁶³Nurul Huda Muhammad Haeykal, *Lembaga Keuangan Islam: tinjauan Teoritis dan Praktis Edisi ke 1* (Jakarta : Kencana Prenada Group, 2010), 276.

Syariah Ahmad Yani Jember salah satu dilihat dari potensi pasar, yaitu dengan melihat keadaan lokasi yang ramai dikarenakan berdekatan dengan pasar dan penduduk yang mempunyai potensi yang tinggi terhadap kemajuan pegadaian. Cabang Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember saat ini melayani nasabah dikota kabupaten Jember dan memiliki 2(dua) unit pelayanan Syariah (UPC), yaitu UPC karimata dengan total *Outstanding Fund* (OFC) per 31 Desember, sebesar RP. 6,5 miliar dan jumlah rekening nasabah aktif sekitar 2385 rekening. Unit pegadaian syariah Ahmad Yani Jember didirikan pada bulan Januari Tahun 2009.⁶⁴

Unit Pegadaian Syariah yang berada di jalan Ahmad Yani Jember ini mempunyai peran bagi masyarakat yaitu, memudahkan masyarakat/calon nasabah ketika membutuhkan dana cepat yaitu dengan dengan menggadaikan barang bernilai miliknya. Pegadaian ini bisa ramai ketika musim masuk sekolah, karena masyarakat lebih membutuhkan dana banyak untuk biaya pendidikan putra-putrinya.

2) Visi dan Misi

- a. Visi P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fiduasi selalu menjadi yang terbaik untuk menyambut masyarakat menengah kebawah.
- b. Misi P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember antara lain:

⁶⁴ Mumammad Rasyidi, *wawancara*, Pegadaian Syariah A. Yani Jember, 18 Juni 2019.

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melakukan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.
- 4) Menyalurkan pinjaman atas dasar hukum Gadai Syariah dengan pasar sasaran adalah masyarakat golongan sosial ekonomi lemah (kecil) dan dengan cara mudah, cepat, aman dan hemat sesuai mottonya, “benar caranya berkah hasilnya”.⁶⁵

3) Letak Geografis P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember

Letak geografis P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember berada di jalan Jenderal Ahmad Yani no. 76 A Jember. Yang termasuk strategis, karena berada di tengah-tengah perkotaan dan penduduk yang padat, secara rinci observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui dari letak geografis yaitu sebelah utara terdapat pasar, kemudian sebelah barat terdapat rumah padat penduduk, sedangkan sebelah barat

⁶⁵<https://www.Pegadaian.co.id> diakses tanggal 31 mei 2019, 12:21.

terdapat rumah penduduk, sedangkan sebelah selatan masih merupakan kawasan “Jantung kota Jember” maka terdapat beberapa bangunan ruko dan pertokoan, dan sebelah timur selain jalan raya juga terdapat bangunan dan ruko.

4) Struktur Organisasi P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Untuk memaksimalkan kinerja dan pengembangan Pegadaian Syariah Cabang A. Yani Jember maka diperlukan susunan personalia yang berkaitan dengan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian, agar mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan masing-masing bagian. Adapun struktur organisasi pegadaian syariah A. Yani Jember adalah sebagai berikut.⁶⁶

a. Pimpinan pegadaian syariah A. Yani

Tugas pokoknya adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional. dan juga mengontrol administrasi, dan keuntungan kantor cabang serta unit pelayanan cabang (UPC) syariah, sedangkan untuk wewenangnya adalah:

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- 2) Mengevaluasi kegiatan perusahaan
- 3) Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kebutuhan.

⁶⁶Oktarisa puspito, *wawancara*, Pegadaian Syariah A.Yani Jember, 14 Juni 2019.

4) Penggunaan sarana dan prasarana kantor cabang.

b. Penaksir

Penaksir merupakan ujung bentuk bagi kemajuan pegadaian Syariah. Wewenangnya adalah:

- 1) Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang.
- 2) Menentukan dan menetapkan maksimal yang akan diberikan kepada nasabah atas barang tersebut.
- 3) Melaksanakan penaksiran barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan menentukan.
- 4) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.

c. Pengelola *Marhun*

Tugas dan pokok fungsinya adalah bertanggung jawab penuh atas barang-barang yang ada di gudang. Baik barang berupa emas maupun elektronik/objek jaminan milik nasabah. Wewenangnya:

- 1) Menerima marhun dari penaksir yang telah ditaksir.
- 2) Melakukan penatausahaan *Marhun* yang akan jatuh tempo.

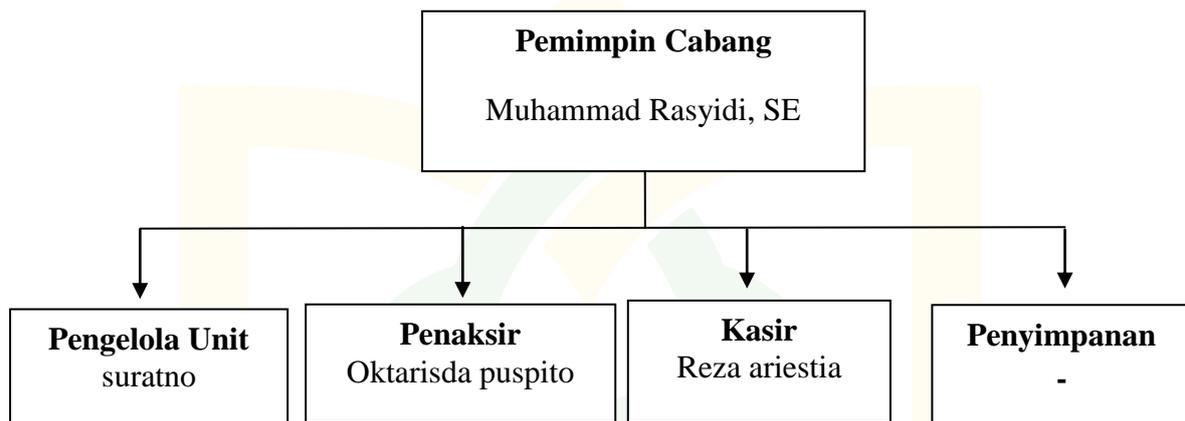
d. Kasir

Wewenangnya:

- 1) Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan.
- 2) Mengatur pelaksanaan pelunasan *Marhun* dan pendapatan *Ujroh*.

- 3) Menyusun laporan keuangan.
- 4) Melakukan pemeriksaan hitungan dan taksiran *marhun*.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Pegadaian syariah A.Yani Jember



Sumber: Pegadaian Cabang Syariah A. Yani Jember

B. Penyajian Data

1. Data Responden

Tabel 3.1
Jumlah Nasabah Pengguna Pembiayaan *Rahn* tahun 2015-2018

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	4.417
2	2016	4.385
3	2017	4.795
4	2018	6.984
Rata-rata		5000

Sumber: Hasil data dioalah dari SPSS

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui data pada variabel seperti mean, nilai minimum, nilai maximum dan standart deviasi.

Berikut adalah hasil dari pengujian statistik deskriptif dengan menggunakan *SPSS versi 22.0*

Tabel 3.2
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	22,91	2,617	98
X1	37,26	3,328	98
X2	37,29	3,371	98

Sumber: Hasil data dioalah dari SPSS

Dari hasil pengujian data diatas diperoleh Mean untuk variabel Kepercayaan nasabah 37,26 Syarat Transaksi Rahn 37,29 serta Loyalitas Nasabah 22,91 sedangkan nilai untuk *standart* deviasi dari variabel kepercayaan nasabah sebesar 3,328 Syarat gadai 3.371, serta Loyalitas nasabah 2,617.

2. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur.⁶⁷ Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini penguji validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS dengan metode korelasi (*person correlation*). Berikut adalah tabel hasil dari pengujian validitas dengan menggunakan *SPSS versi 22.0*:

⁶⁷ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 90.

Tabel 3.3
Data Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,601**	,595**	,098	,042	,231*	,279**	,232*	,647**
Sig. (1-tailed)		,000	,000	,167	,340	,011	,003	,011	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2 Pearson Correlation	,601**	1	,828**	,075	,050	,342**	,309**	,242**	,740**
Sig. (1-tailed)	,000		,000	,231	,313	,000	,001	,008	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3 Pearson Correlation	,595**	,828**	1	,116	,130	,231*	,231*	,207*	,710**
Sig. (1-tailed)	,000	,000		,127	,101	,011	,011	,020	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4 Pearson Correlation	,098	,075	,116	1	,694**	-,099	-,085	,236**	,417**
Sig. (1-tailed)	,167	,231	,127		,000	,167	,202	,010	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5 Pearson Correlation	,042	,050	,130	,694**	1	-,001	-,034	,249**	,432**
Sig. (1-tailed)	,340	,313	,101	,000		,496	,369	,007	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6 Pearson Correlation	,231*	,342**	,231*	-,099	-,001	1	,660**	,579**	,600**
Sig. (1-tailed)	,011	,000	,011	,167	,496		,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7 Pearson Correlation	,279**	,309**	,231*	-,085	-,034	,660**	1	,576**	,596**
Sig. (1-tailed)	,003	,001	,011	,202	,369	,000		,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8 Pearson Correlation	,232*	,242**	,207*	,236**	,249**	,579**	,576**	1	,674**
Sig. (1-tailed)	,011	,008	,020	,010	,007	,000	,000		,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1 Pearson Correlation	,647**	,740**	,710**	,417**	,432**	,600**	,596**	,674**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Sumber : Hasil Data diolah SPSS

Tabel 3.4
Data Hasil Uji Validitas Syarat Transaksi (*rahn*) Gadai
Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,051	-,041	,073	,091	,196*	,058	,662**	,435**
Sig. (1-tailed)		,309	,345	,237	,186	,027	,285	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2 Pearson Correlation	,051	1	,740**	,675**	,725**	,093	,125	,201*	,766**
Sig. (1-tailed)	,309		,000	,000	,000	,182	,110	,023	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3 Pearson Correlation	-,041	,740**	1	,764**	,670**	,072	,216*	,081	,744**
Sig. (1-tailed)	,345	,000		,000	,000	,240	,016	,214	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4 Pearson Correlation	,073	,675**	,764**	1	,827**	,064	,161	,162	,797**
Sig. (1-tailed)	,237	,000	,000		,000	,266	,056	,055	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5 Pearson Correlation	,091	,725**	,670**	,827**	1	-,087	-,042	,175*	,727**
Sig. (1-tailed)	,186	,000	,000	,000		,198	,341	,042	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6 Pearson Correlation	,196*	,093	,072	,064	-,087	1	,694**	-,099	,389**
Sig. (1-tailed)	,027	,182	,240	,266	,198		,000	,167	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7 Pearson Correlation	,058	,125	,216*	,161	-,042	,694**	1	-,001	,445**
Sig. (1-tailed)	,285	,110	,016	,056	,341	,000		,496	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8 Pearson Correlation	,662**	,201*	,081	,162	,175*	-,099	-,001	1	,451**
Sig. (1-tailed)	,000	,023	,214	,055	,042	,167	,496		,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2 Pearson Correlation	,435**	,766**	,744**	,797**	,727**	,389**	,445**	,451**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Hasil Data diolah SPSS

Tabel 3.5
Data Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah
Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	,629**	1,000**	,456**	,452**	,896**
Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98
Y.2 Pearson Correlation	,629**	1	,629**	,398**	,284**	,752**
Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
N	98	98	98	98	98	98
Y.3 Pearson Correlation	1,000**	,629**	1	,456**	,452**	,896**
Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98
Y.4 Pearson Correlation	,456**	,398**	,456**	1	,242**	,701**
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,008	,000
N	98	98	98	98	98	98
Y.5 Pearson Correlation	,452**	,284**	,452**	,242**	1	,620**
Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,008		,000
N	98	98	98	98	98	98
Y Pearson Correlation	,896**	,752**	,896**	,701**	,620**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Hasil Data diolah SPSS

Tabel 3.6
Hasil Validitas Kepercayaan Nasabah (X1)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X1.1	0,000	0,1	Valid
X1.2	0,000	0,1	Valid
X1.3	0,000	0,1	Valid
X1.4	0,000	0,1	Valid
X1.5	0,000	0,1	Valid
X1.6	0,000	0,1	Valid
X1.7	0,000	0,1	Valid
X1.8	0,000	0,1	Valid

Sumber: hasil data diolah SPSS

Tabel 3.7
Hasil Validitas Syarat Ttransaksi (*Rahn*) gadai (X2)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X2.1	0,000	0,1	Valid
X2.2	0,000	0,1	Valid
X2.3	0,000	0,1	Valid
X2.4	0,000	0,1	Valid
X2.5	0,000	0,1	Valid
X2.6	0,000	0,1	Valid
X2.7	0,000	0,1	Valid
X2.8	0,000	0,1	Valid

Sumber: hasil data diolah SPSS

Tabel 3.8
Hasil Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid

Sumber: hasil data diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas maka terlihat korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor yang menunjukkan hasil signifikan.

signifikansi tersebut kemudian di bandingkan dengan Alpha untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid. Dengan pedoman bila signifikan < Alpha maka butir dianggap valid, sedangkan bila signifikan > Alpha maka item tersebut tidak valid. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan.

3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁶⁸ Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas dengan menggunakan *SPSS versi 22.0*:

Tabel 3.9
Kepercayaan Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	8

Sumber: Hasil data diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan sebesar $0,753 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

⁶⁸Masrukin, *Statistik Deskriptif Dan Inferensial (Aplikasi Program SPSS dan Excel)* (Kudus: Media Ilmu Press, 2014), 139.

Tabel 3.10
Syarat Transaksi (*Rahn*)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	8

Sumber : hasil data diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan sebesar $0,743 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3.11
Loyalitas Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	5

Sumber : Hasil data dioalah SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar $0,818 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIP) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas. Hasil

pengujian multikolinieritas dengan *SPSS versi 23.0* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.12
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	,537	1,864
X2	,537	1,864

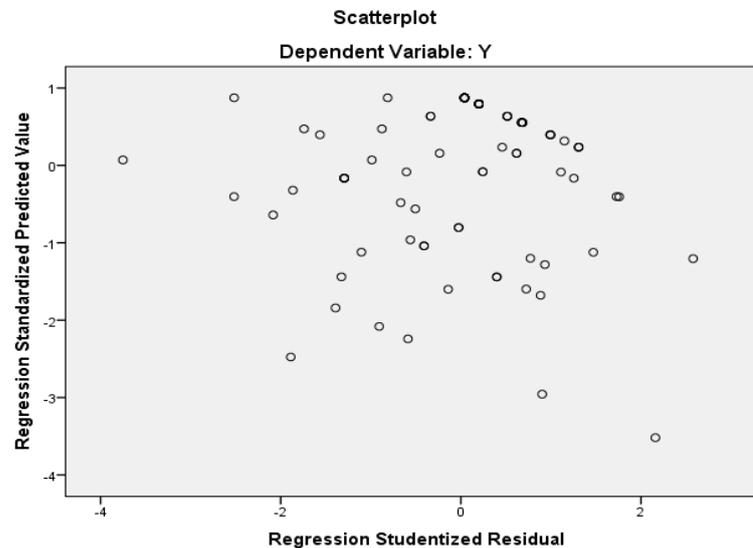
Sumber data diolah dari SPSS

Berdasarkan tabel diatas nilai tolerance $> 0,10$, dan hasil dari tabel VIF menunjukkan < 10 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variable dalam model regresi di penelitian ini.

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Standardize*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebut secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati di mana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal. Berikut ini hasil uji heterokedastisitas dengan bantuan *SPSS versi 23.0 for windows*:

Gambar 3.2
Uji Heterokedastisitas



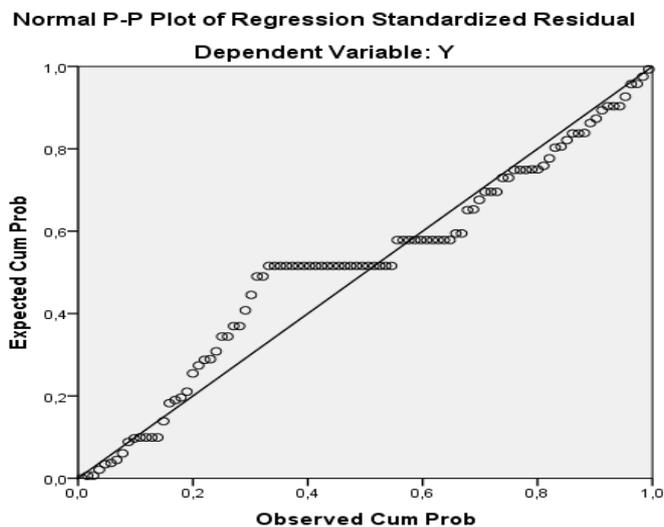
Sumber: Hasil data diolah dari SPSS (terlampir)

Berdasarkan grafik scatterplot di atas, dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model tersebut memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 22.0 for windows* sebagai berikut:

Gambar 3.3
Uji Normalitas



Sumber: data diolah dari SPSS (terlampir)

Dari tampilan grafik normal plot tersebut titik disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena karena memenuhi asumsi normal.

5. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil estimasi analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 22 for windows, maka dalam proses perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut:

IAIN JEMBER

Tabel 3.13
Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,939	1,465		-3,371	,001
X1	,559	,049	,711	11,337	,000
X2	,188	,049	,242	3,861	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah dari SPSS

Berdasarkan tabel di atas mengenai estimasi regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS versi 22.0 for windows*, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = -4,939 + 0,559 X_1 + 0,188 X_2 + \epsilon$$

Di mana: Y = Variabel *Loyalitas nasabah*

X₁ = Variabel *kepercayaan nasabah*

X₂ = Variabel *Syarat gadai*

ε = Error

Dari hasil persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. (Nilai konstanta) sebesar -4,939 menyatakan bahwa jika nilai Kepercayaan nasabah dan Syarat (rahn) gadai konstan (tetap), maka nilai syarat (rahn) gadai sebesar - 4, 939 artinya berpengaruh negatif.

- b. Nilai β_1 sebesar 0,559 menyatakan bahwa jika Kepercayaan nasabah mengalami kenaikan satu kesatuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada Loyalitas nasabah sebesar 0,559 dengan asumsi nilai variabel tetap.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,188 menyatakan bahwa nilai Syarat (*rahn*) gadai mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan 0,188 dengan asumsi variabel lain tetap.

6. Uji Koefisien Determinasi R^2

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel dependen) dari suatu persamaan regresi. R^2 merupakan fungsi yang menaik (*non decreasing function*) dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, semakin menaik fungsi tersebut artinya semakin besar nilai R^2 tersebut.⁶⁹ Berikut ini tabel uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 23.0 for windows:

Tabel 3.14
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,795	1,184

a. Predictors: (Constant), Syarat transaksi rahn, kepercayaan nasabah

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data diolah dari SPSS

Dari data di atas dilihat bahwa besarnya Adjusted R Square adalah 0,799. Hal ini dapat diartikan bahwa Loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan

⁶⁹ Mohammad Firdaus, *Ekonomikra Suatu Pendekatan Aplikatif*, 131.

oleh variabel-variabel bebas atau independent yaitu kepercayaan nasabah dan Syarat (*rahn*) gadai dengan nilai sebesar 79 %. Sedangkan sisanya (100% - 79% = 21%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Uji Hipotesis

a. Analisis Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan SPSS versi 23.0:

Tabel 3.15
Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,939	1,465		-3,371	,001
X1	,559	,049	,711	11,337	,000
X2	,188	,049	,242	3,861	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah.

Sumber: Hasil data dioalah dari SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Kepercayaan nasabah adalah kecil 0,000 Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ maka H_a diterima. sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Syarat transaksi (*rahn*) gadai adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,1 <$

maka syarat transaksi gadai (*rahn*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji F (Simultan)

Analisis uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent. Berikut ini hasil pengujian secara simultan dengan bantuan program *SPSS versi 22.0 for windows*:

Tabel 3.16
Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530,897	2	265,449	189,213	,000 ^b
	Residual	133,276	95	1,403		
	Total	664,173	97			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Syarat transaksi rahn, kepercayaan nasabah

Sumber: Hasil data dioalah dari SPSS

Berdasarkan uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000 karena nilai signifikansi di bawah 0,1 maka pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi rahn terhadap loyalitas nasabah secara simultan diterima.

D. Pembahasan

1. Kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember

Berdasarkan uji t yang dapat dilihat pada tabel 3.12 bahwa *kepercayaan nasabah* tidak berpengaruh terhadap *Loyalitas nasabah* . Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS.22 Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Kepercayaan nasabah adalah sebesar 0,000 Karena nilai signifikansi $< 0,1$ maka Ha diterima. sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dilihat dari analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan nasabah merupakan faktor yang harus dimiliki oleh pegadaian agar nasabah percaya akan produk pegadaian. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bidah Sariyati yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen. Dan juga dari Denis Lapasiang menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kepercayaan yang dimaksud yaitu kreditur memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pinjaman (debitur) bahwa debitur akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pinjamannya

sesuai dengan jangka waktu tertentu yang dijanjikan. Bank atau non bank memberikan pinjaman kepada pihak lain, sama artinya dengan bank atau non bank memberikan kepercayaan kepada pihak peminjam, bahwa pihak peminjam akan dapat memenuhi kewajibannya.⁷⁰

2. Syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember

Berdasarkan uji T yang dapat dilihat pada tabel 3.12 Syarat transaksi (*rahn*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember. Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS.22, Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Syarat gadai adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 diterima Sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat (*rahn*) gadai berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dalam melakukan suatu perikatan terdapat rukun dan syarat gadai yang harus dipenuhi. Secara bahasa rukun adalah yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu pekerjaan. Sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus dipindahkan dan dilakukan.⁷¹

3. Kepercayaan nasabah, syarat transaksi (*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

Berdasarkan uji F dapat dilihat ditabel 3.13 bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000 karena nilai signifikansi $< 0,1$

⁷⁰Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Perdana Media Grup, 2010), hal 95

⁷¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal966

maka h_{a3} diterima h_{o3} ditolak yang berbunyi bahwa pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi rahn terhadap loyalitas nasabah secara simultan diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi tersebut dikatakan bahwa kepercayaan nasabah dan syarat transaksi(*rahn*) gadai terhadap loyalitas nasabah di PT. Pegadain (persero) Cabang Syariah A.Yani Jember diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bidah Sariyati yang menyatakan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu hal penting yang ingin dicapai oleh manajer pemasar, karena loyalitas memberikan keunggulan yang tidak dimiliki oleh pelanggan baru. Salah satu kunci untuk mendapatkan pelanggan yang loyal adalah melalui kepuasan. Pelanggan yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan mempertahankan produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing, menawarkan ide produk atau jasa perusahaan dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.⁷²

⁷² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), 140.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah dan Syarat (*Rahn*) Gadai P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah. Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS.22 Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Kepercayaan nasabah adalah sebesar 0,000 Karena nilai signifikansi 0,1 maka H_{a1} ditolak dan H_{o1} diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah
2. Berdasarkan uji t Syarat transaksi (*rahn*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember. Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS.22, Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel Syarat gadai adalah sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,1 maka H_a diterima Sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat (*rahn*) gadai berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Berdasarkan uji F nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000 karena nilai signifikansi di atas 0,1 maka h_{a3} diterima h_{o3} ditolak yang

berbunyi bahwa pengaruh kepercayaan nasabah dan syarat transaksi rahn terhadap loyalitas nasabah secara simultan diterima.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka penulis menyadari banyak kekurangan dalam penelitian ini. Adapun saran dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah dan Syarat Transaksi (*rahn*) Gadai Terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (persero) Cabang Syariah A. Yani Jember “ terdapat saran-saran yang ingin disampaikan oleh penulis antara lain:

1. Untuk peneliti selanjutnya adalah penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menulis penelitian selanjutnya dan peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel yang tidak ada pada penelitian ini, seperti produk-produk yang ada di PT Pegadaian sehingga memungkinkan hasil yang lebih baik.
2. Untuk pihak P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember hendaknya lebih meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi dengan harapan, Nasabah bisa nyaman dan tetap percaya akan produk yang dikeluarkan oleh P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhila , Galis Kurnia. 2015. *Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-rahn (gadai syariah) Pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Amelia, Depi Riska. 2018. *Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada pegadaian syariah (study kasus pada pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung)*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Analisa, Fatmaria. 2017. *Penerapan Diskon pada Penaksiran Marhun (barang gadai) Pembiayaan Rahn PT. Pegadaian (persero) unit pegadaian syariah Km 11 Palembang*. Palembang, UIN Raden Fatah Palembang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Budisusanto, Totok. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. dan Sigit Triandaru. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawan, Deni. 2014. *metode penelitian kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Departemen Agama. 2009. *Mushaf Al Quran dan terjemah*. Bogor: NUR noP.VI/1/TL.02.1/41.
- Diana, Anastasia. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning.
- Harish, Irfan Nurahmadi. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas pelayanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- _____. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Perdana Media Grup.

- _____. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2013. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada.
- Kotler Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Ludfi, Muchamad Arif. 2015. “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-syifa*”. Semarang. UIN walisongo Semarang.
- Mamang Sangadji, Etta. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____. dan Sopiiah. 2010. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Masyhuri & M.Zainuddin. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis Dan Aplikatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Mayer, R.C., et.al „An Integrative Model of Organizational Trust“. *Academy of Management*, Vol. 20 No. 3, July, 709-734. (1995).
- Megawati, Lilik. 2016. *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri “meubel UD. HS” Bondowoso*. Jember: IAIN Jember.
- Muhammad. 2007. *Lembaga Ekonomi Syariah*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Mujarihin, Ahmad. 2007. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Nitisusanto, Mulyadi. 2013. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Renaldy. 2017. *Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat kepercayaan Nasabah di P.T Pegadaian Syariah Unit Pasar Perumnas Palembang*. Palembang: Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang.
- Ritqi P, Anita. 2011. *Aspek Risiko Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Syariah Cabang Cinere*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang . 2013. *Prilaku Konsumen* .Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sariyati, Bidah. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening*. Surakarta: IAIN Salatiga.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta :Elex Media Kumputindo.

Sugiyono. 2001. *penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: teori dan penerapan dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sutriani. 2016. *Strategi Pendistribusian Air Mineral Dalam kemasan (AMDK) Produk AMPO di Jember dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam*. Jember: IAIN Jember.

Syafi'i Antonio, Muhammad. 1999. *Bank Syariah, Wacana Ulama dan Cendekiawan*. Jakarta: Bank Indonesia dan Tazkia Institut.

Syafi'i, Rahmat. 2000. *Fiqih Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

Wahyuningtyas, Irma. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan pensiunan nasional kantor cabang pembantu rogojampi Banyuwangi*. Jember:IAIN Jember

Wulandari, Licke Ayu. 2017. *Analisis prosedur pembiayaan Gadai (Rahn) pada BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang Jember*. Jember: IAIN.

<https://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-7668>.diakses 16 -mei-2019.

<http://pegadaiansyariah.co.id/product> diakses 12-mei-2019.

IAIN JEMBER

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode penelitian	Rumusan masalah
Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah dan Syarat Transaksi (<i>rahn</i>) Gadai Terhadap Loyalitas Nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan Nasabah 2. Syarat transaksi (<i>Rahn</i>) gadai 3. Loyalitas nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan b. Keterbukaan c. Integritas d. Konsistensi a. Shighat (ijab dan qobul) b. Marhun (barang yang dijadikan jaminan) c. Orang yang berakad d. Marhun bih (hutang) a. Memberikan hadiah b. Menjaga hubungan c. Memberikan kompensasi pelanggan bagi 	<p>Primer -kuesioner (angket)</p> <p>Sekunder - Dokumentasi - Kepustakaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan dan Jenis penelitian kuantitatif Deskriptif 2. Teknik pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a) kuesioner b) Observasi c) Dokumentasi 3. Metode analisis: <ol style="list-style-type: none"> 1) Uji asumsi klasik <ol style="list-style-type: none"> a) Heteroskedastisitas b) Uji Normalitas c) Uji multikolinieritas 2) Regresi regresi Linier berganda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember? 2. Apakah syarat transaksi (<i>rahn</i>) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember? 3. Apakah kepercayaan nasabah dan syarat transaksi (<i>rahn</i>) gadai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember secara simultan?

Lampiran-Lampiran SPSS

Data Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,601**	,595**	,098	,042	,231*	,279**	,232*	,647**
Sig. (1-tailed)		,000	,000	,167	,340	,011	,003	,011	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2 Pearson Correlation	,601**	1	,828**	,075	,050	,342**	,309**	,242**	,740**
Sig. (1-tailed)	,000		,000	,231	,313	,000	,001	,008	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3 Pearson Correlation	,595**	,828**	1	,116	,130	,231*	,231*	,207*	,710**
Sig. (1-tailed)	,000	,000		,127	,101	,011	,011	,020	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4 Pearson Correlation	,098	,075	,116	1	,694**	-,099	-,085	,236**	,417**
Sig. (1-tailed)	,167	,231	,127		,000	,167	,202	,010	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5 Pearson Correlation	,042	,050	,130	,694**	1	-,001	-,034	,249**	,432**
Sig. (1-tailed)	,340	,313	,101	,000		,496	,369	,007	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6 Pearson Correlation	,231*	,342**	,231*	-,099	-,001	1	,660**	,579**	,600**
Sig. (1-tailed)	,011	,000	,011	,167	,496		,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7 Pearson Correlation	,279**	,309**	,231*	-,085	-,034	,660**	1	,576**	,596**
Sig. (1-tailed)	,003	,001	,011	,202	,369	,000		,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8 Pearson Correlation	,232*	,242**	,207*	,236**	,249**	,579**	,576**	1	,674**
Sig. (1-tailed)	,011	,008	,020	,010	,007	,000	,000		,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1 Pearson Correlation	,647**	,740**	,710**	,417**	,432**	,600**	,596**	,674**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil Validitas Kepercayaan Nasabah (X1)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X1.1	0,000	0,1	Valid
X1.2	0,000	0,1	Valid
X1.3	0,000	0,1	Valid
X1.4	0,000	0,1	Valid
X1.5	0,000	0,1	Valid
X1.6	0,000	0,1	Valid
X1.7	0,000	0,1	Valid
X1.8	0,000	0,1	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	8

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,051	-,041	,073	,091	,196*	,058	,662**	,435**
Sig. (1-tailed)		,309	,345	,237	,186	,027	,285	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2 Pearson Correlation	,051	1	,740**	,675**	,725**	,093	,125	,201*	,766**
Sig. (1-tailed)	,309		,000	,000	,000	,182	,110	,023	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3 Pearson Correlation	-,041	,740**	1	,764**	,670**	,072	,216*	,081	,744**
Sig. (1-tailed)	,345	,000		,000	,000	,240	,016	,214	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4 Pearson Correlation	,073	,675**	,764**	1	,827**	,064	,161	,162	,797**
Sig. (1-tailed)	,237	,000	,000		,000	,266	,056	,055	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5 Pearson Correlation	,091	,725**	,670**	,827**	1	-,087	-,042	,175*	,727**
Sig. (1-tailed)	,186	,000	,000	,000		,198	,341	,042	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6 Pearson Correlation	,196*	,093	,072	,064	-,087	1	,694**	-,099	,389**
Sig. (1-tailed)	,027	,182	,240	,266	,198		,000	,167	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7 Pearson Correlation	,058	,125	,216*	,161	-,042	,694**	1	-,001	,445**
Sig. (1-tailed)	,285	,110	,016	,056	,341	,000		,496	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

X2.8	Pearson Correlation	,662**	,201*	,081	,162	,175*	-,099	-,001	1	,451**
	Sig. (1-tailed)	,000	,023	,214	,055	,042	,167	,496		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2	Pearson Correlation	,435**	,766**	,744**	,797**	,727**	,389**	,445**	,451**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil Validitas Syarat Ttransaksi (*Rahn*) gadai (X2)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X2.1	0,000	0,1	Valid
X2.2	0,000	0,1	Valid
X2.3	0,000	0,1	Valid
X2.4	0,000	0,1	Valid
X2.5	0,000	0,1	Valid
X2.6	0,000	0,1	Valid
X2.7	0,000	0,1	Valid
X2.8	0,000	0,1	Valid

Sumber: hasil data diolah SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	5

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,629**	1,000**	,456**	,452**	,896**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	,629**	1	,629**	,398**	,284**	,752**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	1,000**	,629**	1	,456**	,452**	,896**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98

Y.4	Pearson Correlation	,456**	,398**	,456**	1	,242**	,701**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,008	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	,452**	,284**	,452**	,242**	1	,620**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,008		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y	Pearson Correlation	,896**	,752**	,896**	,701**	,620**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Hasil Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

No Responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid
Y	0,000	0,1	Valid

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	22,91	2,617	98
X1	37,26	3,328	98
X2	37,29	3,371	98

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1,000	,876	,727
	X1	,876	1,000	,681
	X2	,727	,681	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000
	X1	,000	.	,000
	X2	,000	,000	.
N	Y	98	98	98
	X1	98	98	98
	X2	98	98	98

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,799	,795	1,184

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y



ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530,897	2	265,449	189,213	,000 ^b
	Residual	133,276	95	1,403		
	Total	664,173	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4,939	1,465		-3,371	,001		
	X1	,559	,049	,711	11,337	,000	,537	1,864
	X2	,188	,049	,242	3,861	,000	,537	1,864

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2,993	1,000	,00	,00	,00
	2	,004	25,919	1,00	,14	,18
	3	,003	34,391	,00	,86	,82

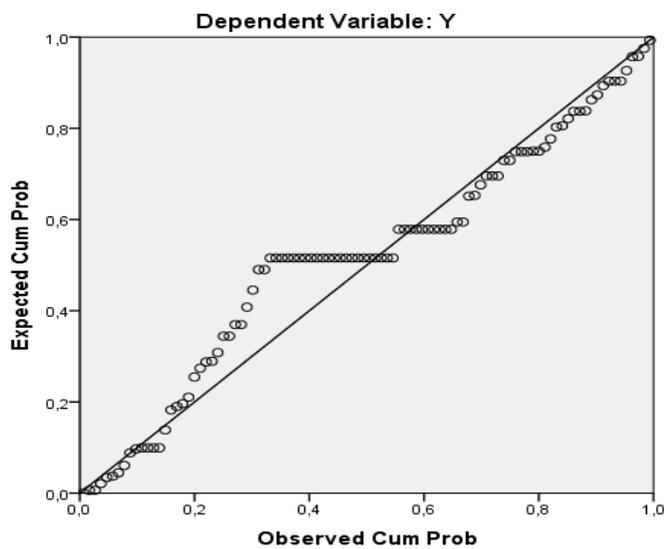
a. Dependent Variable: Y

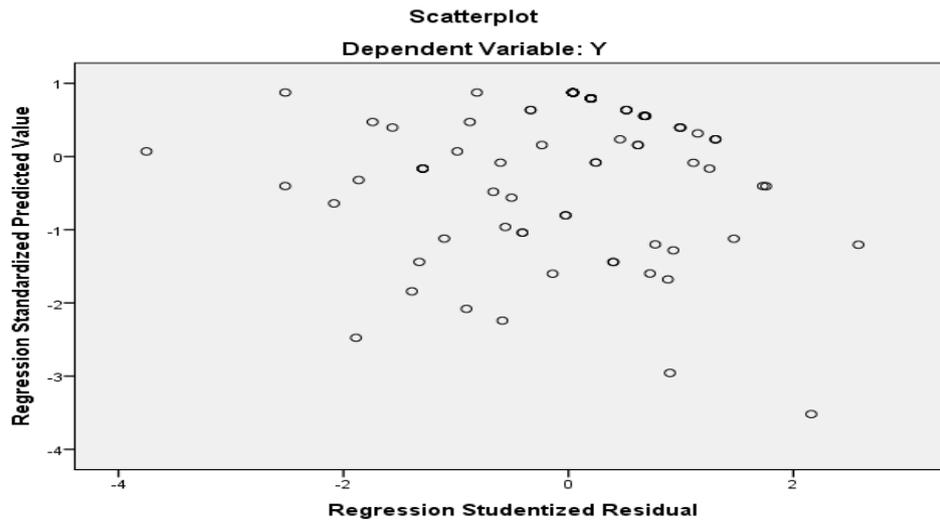
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,67	24,95	22,91	2,339	98
Std. Predicted Value	-3,519	,874	,000	1,000	98
Standard Error of Predicted Value	,120	,493	,193	,076	98
Adjusted Predicted Value	14,19	25,01	22,91	2,357	98
Residual	-4,073	2,911	,000	1,172	98
Std. Residual	-3,439	2,458	,000	,990	98
Stud. Residual	-3,751	2,579	-,002	1,021	98
Deleted Residual	-4,847	3,205	-,006	1,250	98
Stud. Deleted Residual	-4,043	2,660	-,007	1,043	98
Mahal. Distance	,008	15,831	1,980	2,963	98
Cook's Distance	,000	,891	,024	,098	98
Centered Leverage Value	,000	,163	,020	,031	98

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





DATA KUESIONER RESPONDEN

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Saya Inayah Mahfiroh Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember, Angkatan 2015. Saya sedang melakukan Penelitian Skripsi berjudul "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah dan syarat *rahn* gadai terhadap loyalitas di P.T Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember pada tahun 2015-2018" Untuk itu saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner sesuai jawaban yang sebenarnya. Untuk kesediaan waktu dan partisipasinya, saya mengucapkan terimakasih.

Nama :

Jenis Kelamin :

Petunjuk Pengisian Angket

Berilah tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban berikut yang menurut Bapak/ Ibu sesuai dengan jawaban : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, R = Ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju.

1. Indikator kepercayaan nasabah

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pegadaian Syariah mampu menjaga barang jaminan dan juga transaksi Nasabah dari gangguan pihak lain.					
2	Pegadaian syariah mampu melayani dan menyediakan transaksi dengan baik					
3	Pihak Pegadaian Syariah terbuka terhadap keamanan data Nasabah					
4	Karyawan pegadaian syariah jujur dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan					
5	Pegadaian Transparansi terhadap informasi produk maupun transaksi yang dilakukan oleh pegadaian syariah					
6	Pegadaian syariah dalam menjalankan Transaksinya sesuai dengan SOP (Standart Operasional) OJK dan LPS					
7	Informasi dari Pegadaian Syariah sesuai dengan kenyataan dan dapat dipercaya					
8	Pegadaian syariah melakukan penaksiran nilai gadai mengikuti harga pasaran					

2. Syarat Transaksi *Rahn* (gadai)

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Sebelum melakukan perjanjian di pegadaian syariah nasabah wajib membaca akad <i>rahn</i> terlebih dahulu					
2	Nasabah wajib mengerti isi perjanjian akad <i>rahn</i> terhadap pembiayaan di pegadaian syariah.					
3	Pegadaian syariah menerima barang jaminan tidak hanya berbentuk emas saja.					
4	Pegadaian syariah menjaga barang yang dijadikan jaminan sampai transaksi selesai atau terselesaikan					
5	Barang yang dijadikan jaminan harus mempunyai nilai jual yang tinggi dari pada hutangnya.					
6	Orang yang melakukan transaksi di pegadaian syariah harus baliqh dan berakal sehat serta mampu melakukan akad					
7	orang yang ingin melakukan transaksi di pegadaian harus memenuhi persyaratan.					
8	Nasabah yang tidak dapat melunasi pinjamannya, barang jaminan di lelang kepada masyarakat					

3. Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Nasabah puas dalam bertransaksi					
2	Nasabah melakukan transaksi ulang					
3	Nasabah mengajak teman atau saudara untuk bertransaksi dipegadaian					
4	Nasabah mendorong keluarganya untuk bertransaksi di pegadaian					
5	Nasabah semakin loyal pada pegadaian					



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER (IAIN)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136

Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- 321 /In.20/7.a/PP.00.9/05/2019
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan PT. Pegadaian Syari'ah Kabupaten Jember
di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Inayah Mahfiroh
NIM : E20151118
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syari'ah
No Telpon : 085220885760
Dosen Pembimbing : Siti Masrohatin, S.E, MM
NIP : 19780612 200912 2 001
Judul Penelitian : **"Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Kabupaten Jember Tahun 2014-2018"**

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 20 Mei 2019

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

JURNAL PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	Senin 20 Mei 2019	Menyerahkan Surat Ijin Penelitian	
2	Selasa 28 Mei 2019	ACC Penelitian di Pegadaian Syariah Ayani Jember.	
3	Senin 10 Juni 2019	wawancara mengenai produk pembiayaan <i>rahn</i> , macam-macam produk dan jasa pegadaian, dan ketentuan tarif <i>ujrah Rahn</i> .	
4	Selasa 11 Juni 2019	menerima data nasabah pengguna <i>rahn</i> tahun 2015-2018	
5	Jum'at 14 juni 2019	Wawancara mengenai latar belakang pegadaian, struktur organisasi tugas dan wewenangnya.	
6	Selasa 18 Juni 2019	Melakukan praktik transaksi gadai (<i>rahn</i>).	
7	Rabu 19 Juni 2019	Menerima data nasabah dan jumlah uang pinjaman tahun 2015-2018	
8	Rabu 3 Juli 2019	Menerima surat penelitian telah selesai	

Pimpinan Pegadaian Syariah A.Yani




Muhammad Rasydi, S.E

NIP: P80386

Jember, 03 Juli 2019

Nomor : 109/127100/2019
Lampiran : -
Urgensi : S

Kepada
INAYAH MAHFIROH
di -
TEMPAT

Hal : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

Bersama ini memberikan keterangan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : INAYAH MAHFIROH
Nim : E2015118
Universitas : Institut Agama Islam Negeri
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH DI PT. PEGADAIAN SYARIAH JEMBER TAHUN
2015 - 2018".

Telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah A. Yani Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN (Persero)
Cabang Syariah A. Yani Jember
Pemimpin Cabang

MUHAMMAD RASYIDI, S.E
NIK. P80386

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inayah Mahfiroh
NIM : E20151118
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri,
kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 12 Juli 2019

Saya yang menyatakan



Inayah Mahfiroh
NIM. E20151118

Lampiran-Lampiran



Wawancara Muhammad Rasydi,SE. Selaku Pimpinan Pegadaian



Dokumentasi wawancara bersama Penaksir dan Pengelola Unit
(Bapak Oktarisa dan Suratno)

BIODATA PENULIS



Nama : Inayah Mahfiroh
Nim : E20151118
Alamat : Dusun Srino Sumber Preng Rt/Rw 003/003 Desa
Sukosari Kec.Sukowono Kab. Jember
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Riwayat Pendidikan :

1. TK-AI Ikrom Sukorejo
2. SDN Sukosari 03
3. SMPN Sukowono 01
4. SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo
5. IAIN Jember

IAIN JEMBER