

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH KEPUASAN NASABAH DAN
EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN
PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Nurul Aini

NIM: 212105030035

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, DAN
EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN
PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Akutansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Nurul Aini

NIM: 212105030035

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, DAN
EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN
PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh:

Nurul Aini

NIM: 212105030035

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc, M. E. I
NIP. 196907062006041001

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, DAN
EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN
PEGADAIAN SYARIAH JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 30 Oktober 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.
NIP. 197403122003121008

Ayvu Ainin Mustafidah, M.E.
NIP. 199107152019032013

Anggota:

1. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.
2. Dr. H. Abdul Wadud, Lc., M.E.I.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

فَإِذَا بَلَغْنَ أَجَلَهُنَّ فَأَمْسِكُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ أَوْ فَارِقُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ وَأَشْهِدُوا ذَوَى عَدْلٍ
مِّنْكُمْ وَأَقِيمُوا الشَّهَادَةَ لِلَّهِ ۚ ذَٰلِكُمْ يُوعِظُ بِهِ ۚ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ۚ وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا ۖ وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۚ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ بَلِّغُ أَمْرِهِ ۚ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا ۝

Artinya: 2-3. "Maka apabila mereka telah mendekati sampai akhir indahnya, maka rujuklah (Kembali kepada) mereka dengan baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persakikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tegakkan kesaksian itu karena Allah. Demikianlah pengajaran itu diberikan bagi orang yang beriman kepada allah dan hari akhirat. Barang siapa bertakwa kepada allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya, dan Dia memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu." (QS. At-Talaq: 2–3)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

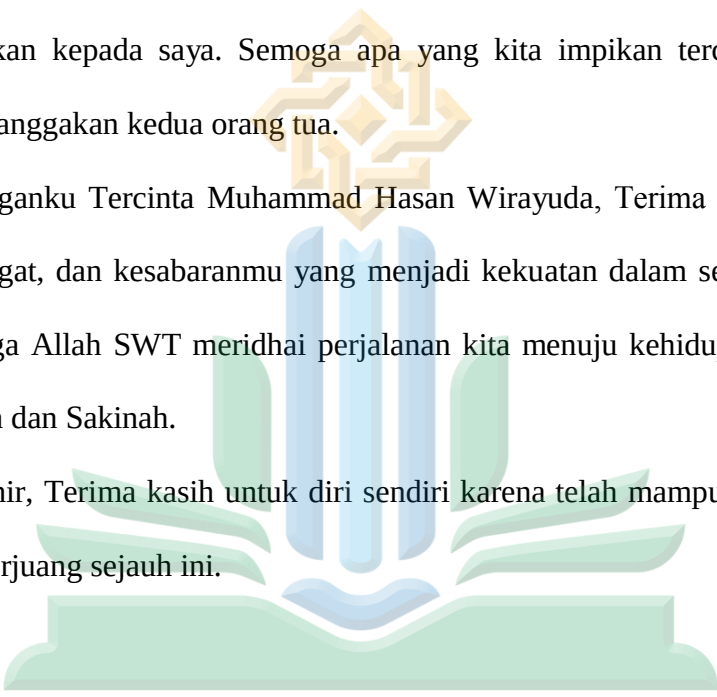
* Al-Qur'an dan Terjemahan (Kemenag, 2019)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, kami memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kami. Berkat izin dan pertolongan-Nya, kami dapat menyelesaikan karya ini dengan baik. Segala kemudahan yang kami peroleh dalam setiap proses, setiap ilmu yang kami pelajari, serta setiap langkah yang telah kami tempuh, tidak lain adalah karunia dan nikmat dari-Nya. Tanpa bimbingan dan kehendak-Nya, tiada daya dan upaya yang mampu kami lakukan. Oleh karena itu, karya ini kami persembahkan sebagai wujud syukur atas segala nikmat yang tak terhitung jumlahnya, yang telah Allah SWT anugerahkan kepada kami. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ibnu Toha dan Ibu Siti Mutmainnah yang telah membesarkan dan mendidiku dengan penuh kasih sayang. Terima kasih atas segala nasihat, pengorbanan dan motivasi serta do'a yang selalu terpanjatkan. Terima kasih sudah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan pengalaman hidup yang menginspirasi diri sampai berada dititik ini.
2. Keluarga besarku tercinta atas doa dan dukungan yang selalu mengalir, meski tak selalu hadir secara langsung namun selalu ada dalam semangat dan harapan baik untukku.
3. Dosen Pembimbingku yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini selesai dengan baik.

4. Sahabat tercinta Putri Nidiawati dan Najwa bariroh. Terima kasih untuk tak pernah Lelah memberikan semangat dan motivasi serta tak henti mengulukan tangan sepanjang penulisan skripsi.
5. Teman-teman Akuntansi Syariah 2 yang telah menjadi teman seperjalanan. Terima kasih untuk do'a, semangat, dukungan serta motivasi kalian yang telah diberikan kepada saya. Semoga apa yang kita impikan tercapai dan dapat membanggakan kedua orang tua.
6. Tunanganku Tercinta Muhammad Hasan Wirayuda, Terima kasih atas do'a, semangat, dan kesabaranmu yang menjadi kekuatan dalam setiap langkahku. Semoga Allah SWT meridhai perjalanan kita menuju kehidupan yang penuh berkah dan Sakinah.
7. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, MM., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Nurul Widyawati Islami Rahayu selaku Wadek 1 yang memberi Izin untuk melakukan penelitian.
4. Dr. H. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Nur Ika Mauliyah, M.AK. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc, M. E. I. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir

7. Ana Pratiwi, SE., AK., MSA. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Jember, 30 Oktober 2025
Penulis.

Nurul Aini
NIM. 212105030035



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Nurul Aini, Dr. Abdul Wadud Nafis, 2025: *Pengaruh Kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember (Studi Pada Pegadaian Syariah Jember)*

Kata kunci: Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, Efisiensi Operasional, Kinerja Keuangan, Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan berbasis syariah yang memiliki peran penting dalam mendukung inklusi keuangan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan, Pegadaian Syariah perlu memperhatikan berbagai faktor internal, seperti kepatuhan terhadap prinsip syariah, tingkat kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional. Ketiga aspek tersebut diyakini memiliki pengaruh terhadap stabilitas dan pertumbuhan keuangan lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji sejauh mana pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 3. Bagaimana Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 4. Bagaimana Pengaruh Secara Simultan Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah?.

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk Mengetahui Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah. 2) Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah. 3) Untuk mengetahui Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah. 4) Untuk Mengetahui Pengaruh Secara Simultan Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah dan pegawai Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah meningkatkan kepercayaan publik, kepuasan nasabah mendorong loyalitas yang berdampak pada peningkatan pendapatan, dan efisiensi operasional memperkuat daya saing serta efektivitas lembaga. Temuan ini menegaskan pentingnya sinergi antara kepatuhan, kepuasan, dan efisiensi dalam mendukung keberlanjutan kinerja keuangan lembaga keuangan syariah.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Ruang Lingkup Penelitian	17
F. Definisi Operasional	19
G. Asumsi Penelitian	22
H. Hipotesis	24
I. Sistematika Penulisan	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
A. Penelitian Terdahulu	28
B. Kajian Teori	31
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	47

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	49
D. Analisis Data	53
BAB IV PENYAJIAN DATA	59
A. Gambaran Objek Penelitian	59
B. Penyajian Data dan Analisis	65
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	67
D. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Antara Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional ..	13
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Jember	13
Tabel 1.3 Indikator Variabel	18
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Pengukuran dengan Instrument Penilaian Bertingkat.....	49
Table 4.1 Uraian Data Responden berdasarkan Usia.....	63
Table 4.2 Deskripsi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Table 4.3 Uraian Data Responden menurut Pekerjaan	66
Tabel 4.4 Hasil Uji validitas X1,X2,X3 dan Y	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Syariah (X1).....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah (X2).....	70
Tabel 4.7 Hasil pengujian Reliabilitas Efisiensi operasional (X3)	70
Tabel 4.8 Hasil pengujian Reliabilitas Kinerja Keuangan (Y)	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas (uji white).....	74
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda	77
Tabel 4.13 Hasil Uji T	79
Tabel 4.14 Hasil Pengujian F secara Simultan	81
Tabel 4.15 Hasil Uji nilai Determinan R Square	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 PT. Pegadaian Syariah Amad Yani Jember	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>Scatter-plot</i>)	76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang bersifat menyeluruh dan sempurna (kaffah), karena di dalamnya terdapat aturan-aturan yang menjadi pedoman bagi manusia dalam menjalani berbagai aktivitas kehidupan, termasuk di bidang ekonomi. Seluruh peraturan tersebut memiliki tujuan agar setiap individu mampu melaksanakan aktivitasnya sesuai dengan nilai yang terkandung didalam Al-Qur'an dan Hadis.¹ Seorang Muslim diwajibkan menjalani kehidupannya dalam koridor ketaatan kepada Allah Ta'ala, termasuk dalam hal pemanfaatan harta. Dalam ajaran Islam, memperoleh harta secara tidak sah (bathil)—seperti melalui praktik riba atau transaksi berbasis sistem ribawi—dilarang keras. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, banyak individu yang merasa keberatan untuk bertransaksi atau berurusan dengan lembaga keuangan yang masih menerapkan praktik riba.² Masyarakat yang mayoritas muslim tertarik dengan lembaga keuangan yang menerapkan unsur syari'ah di dalamnya karena menghindari hal hal yang mengandung unsur riba .

Ekonomi Islam merupakan suatu sistem perekonomian yang berlandaskan pada aturan-aturan agama Islam (hukum Islam), yang mencakup Al-Qur'an,

¹ Neli Purwanti, Yopi Hidayatul Akbar, "Pengaruh Kepatuhan Syari'ah Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Pada Koperasi Syari'ah Masjid Besar Baitul Amanah Kecamatan Ganeas" *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3, Nomor 2, Januari 2022.

² Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Muhammad Wahyuddin Abdullah, "Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syari'ah Pada Pengelolaan Keuangan Syari'ah" *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3025-1192(2024),2 (1): 284–295.

Hadis, ijma', dan qiyas. Keempat sumber tersebut menekankan pentingnya nilai-nilai keagamaan serta perilaku yang baik dalam seluruh aktivitas ekonomi dan muamalah. Dalam praktiknya, ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada kegiatan ekonomi individu atau kelompok Muslim semata, tetapi juga mencerminkan sikap dan prinsip ekonomi yang sesuai dengan ajaran Islam. Salah satu implementasi nyata dari prinsip ini adalah hadirnya lembaga keuangan syariah.³

Badan keuangan syari'ah lebih banyak diminati oleh Masyarakat yang mayoritas muslim karena tidak menerapkan unsur riba di dalamnya. Lembaga keuangan syari'ah juga menerapkan sistem akad yang jelas dan prinsip halal dan dengan adanya penerapan prinsip tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Maka dari itu harus menjaga kepercayaan nasabah dengan menerapkan prinsip kepatuhan syariah. Penerapan Kepatuhan Syariah dalam ekonomi islam Kepatuhan syariah dapat diwujudkan dalam berbagai aspek, seperti produk, operasional, pelayanan, keuangan, maupun manajemen, sepanjang seluruh kegiatan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah terhadap ekonomi islam menjadi sebuah aspek yang menentukan, karena sistem yang digunakan nyata dengan menjalankan aturan aturan islam sampai hal tersebut dapat membuat masyarakat tertarik dengan Lembaga keuangan syari'ah.

Kepatuhan syariah merupakan salah satu elemen penting dalam menilai kesehatan lembaga keuangan syariah. Hal ini menjadi syarat mutlak yang wajib

³ Nurul Afifah Azmi, " Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Pelayanan, Dan Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS Beureunuen" (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh)

dipenuhi oleh setiap lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁴ Kepatuhan syariah berfungsi sebagai dasar, terutama dalam aspek muamalah. Dalam konteks bank syariah, hal ini berarti lembaga tersebut menjalankan kegiatan usaha dan mengelola dana nasabah dengan berlandaskan aturan-aturan syariah, sekaligus mendorong kepedulian umat Islam yang senantiasa mengacu pada kitab suci Allah dan Hadis di semua aktivitas keuangan mereka.

Pada surat Az-Zariyat ayat 56, Allah SWT berfirman:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

Arti : “Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku”. (Q.S Az-Zariyat : 56)⁵

Berdasarkan ayat suci Al-Quran tersebut, setiap aktivitas yang dilaksanakan dalam bank syariah harus selaras melalui prinsip syariah, maka dari itu dapat berperan sebagai jalam keluar yang mendukung kemaslahatan dan menegakkan keadilan sesuai ketentuan syariah.

Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki tugas untuk memastikan penerapan prinsip-prinsip syariah di sektor ekonomi, khususnya perbankan, terlaksana secara optimal. Tanggung jawab ini sangat besar, karena operasional bank syariah terkait langsung dengan citra Islam. Kualitas pemenuhan prinsip syariah di bank syariah akan berdampak tidak hanya pada lembaga itu sendiri,

⁴ Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Muhammad Wahyuddin Abdullah, “Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syari’ah Pada Pengelolaan Keuangan Syari’ah” *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3025-1192(2024),2 (1): 284–295.

⁵ Al-Qur'an, Surah Az-Zariyat, Ayat 56

tetapi juga pada persepsi terhadap Islam secara keseluruhan.⁶ Jika sebuah bank syariah melakukan pelanggaran terhadap prinsip syariah, masyarakat cenderung tidak hanya menyalahkan bank tersebut, tetapi juga menilai negatif terhadap Islam secara keseluruhan. Hal ini membuat sebagian orang beranggapan bahwa sistem ekonomi Islam kurang baik karena adanya pelanggaran tersebut. Sikap masyarakat seringkali tidak adil jika satu bank syariah bermasalah, semua bank syariah dianggap sama, dan nasabah mungkin beralih ke bank konvensional. Sebaliknya, jika bank konvensional mengalami masalah, kesalahan biasanya hanya dikaitkan dengan bank tersebut, dan nasabah pindah ke bank konvensional lain. Oleh karena itu, masyarakat perlu berhati-hati dalam memilih bank dan tidak langsung menilai seluruh bank syariah bermasalah jika satu bank saja mengalami kendala. Keberadaan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) berperan penting untuk memastikan bahwa bank syariah menjalankan prinsip-prinsip syariah dengan benar.

Hubungan antara kepatuhan terhadap hukum syariah dan kinerja keuangan berlandaskan prinsip-prinsip ekonomi Islam, yang menekankan bahwa setiap transaksi bisnis dan keuangan harus dilakukan secara adil, transparan, dan akuntabel. Sistem keuangan syariah menetapkan larangan terhadap praktik riba, gharar (ketidakpastian yang berlebihan), dan maisir (perjudian), dengan tujuan menciptakan mekanisme keuangan yang stabil, etis, dan memberikan dampak yang jelas serta adil bagi semua pihak. Oleh karena itu, pembiayaan

⁶ Sepky Mardian, "Tingkat Kepatuhan Syari'ah Di Lembaga Keuangan" *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* Vol. 3, No. 1 (2015).

syariah tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan finansial, tetapi juga mendukung kesejahteraan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.

Kepercayaan masyarakat menjadi faktor kunci yang mengaitkan kepatuhan syariah dengan kinerja keuangan. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah membangun reputasi positif di mata investor dan nasabah, yang menilai lembaga keuangan syariah sebagai entitas yang berintegritas dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika. Reputasi ini menarik minat investor yang menginginkan investasi yang menguntungkan sekaligus sesuai dengan prinsip agama. Semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin besar peluang lembaga keuangan syariah untuk memperoleh investasi dan modal, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja keuangan. Selain itu, kepatuhan syariah juga berperan dalam meningkatkan manajemen risiko secara lebih efektif⁷

Dengan menghindari aktivitas spekulatif dan fokus pada aktivitas berbasis aset riil, keuangan syariah cenderung lebih stabil, terutama dalam menghadapi fluktuasi perekonomian global. Sistem yang digunakan untuk pembagian keuntungan memungkinkan pembagian risiko antara lembaga keuangan dan nasabah, sehingga risiko kegagalan berkurang dan menciptakan keterlibatan yang lebih besar dalam keberhasilan bisnis yang dibiayai. Praktek-praktek ini menciptakan Kepatuhan syariah menciptakan lingkungan bisnis yang lebih transparan dan efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan serta mengurangi tingkat volatilitas. Secara keseluruhan, kepatuhan syariah memengaruhi kinerja keuangan lembaga baik secara

⁷ Sari, L. dan Budi, A., "Kepatuhan Syariah dan Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2020): 45-60.

langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, penerapan prinsip syariah meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan investor maupun nasabah, sehingga memperkuat posisi keuangan lembaga. Secara tidak langsung, prinsip-prinsip syariah membantu menciptakan lingkungan operasi yang berkelanjutan dan beretika, membangun citra positif dan mendukung keberlanjutan jangka panjang.

Pegadaian merupakan salah satu jenis lembaga keuangan non-bank yang ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana secara cepat. Gadai, atau ar-rahn, adalah sistem yang menggunakan salah satu aset milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, di mana barang yang digadaikan memiliki nilai ekonomis. Dengan cara ini, pihak yang menahan barang memperoleh jaminan untuk menagih kembali seluruh atau sebagian hutang. Secara sederhana, rahn dapat dipahami sebagai bentuk jaminan atas utang atau gadai. Gadai syariah adalah layanan gadai yang dijalankan sesuai prinsip syariah, sebagai alternatif dari gadai konvensional yang dianggap haram karena mengenakan bunga (riba). Perkembangan gadai syariah dipicu oleh diterbitkannya Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn, Fatwa No. 26/DSN-MUI/III/2002 mengenai rahn emas, dan Fatwa No. 68/DSN-MUI/III/2002 terkait rahn.⁸

Landasan hukum rahn terdapat dalam Al-Qur'an, khususnya surat Al-Baqarah ayat 282 yang menekankan pentingnya memperkuat perjanjian

⁸ Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, "*Fatwa DSN No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn*," (Jakarta: DSN-MUI, 2002).

hutang-piutang dengan catatan tertulis dan saksi, serta ayat 283 yang memperbolehkan penggunaan barang sebagai jaminan atas hutang.⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَآكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْعَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾ ۖ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنِ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَصَابَكُمْ بَعْضُ الَّذِي أَوْثَقْتُمْ بِمَا تَعْمَلُونَ وَلَيْتَقِ اللَّهُ رَبُّهُ ۚ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: 282.” Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan transaksi hutang-piutang yang tidak dibayar secara tunai pada waktu tertentu, maka hendaknya ditulis secara tertulis. Seorang penulis dari kalian harus mencatatnya dengan benar, dan jangan sampai menolak menulis sebagaimana Allah mengajarkannya. Orang yang berhutang harus membacakan atau menyetujui apa yang ditulis, serta bertakwa kepada Allah, tanpa mengurangi sedikit pun dari hutangnya. Jika orang yang berhutang lemah akalnya, atau dalam kondisi tidak mampu menyatakan hutangnya, maka walinya harus menunaikannya dengan jujur.

⁹ Ulin Nuha,” Pegadaian Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Pegadian Syariah Cabang Jember Desa Kepatihan Kecamatan Kaliwatwes”. (Skripsi UIN KHAS Jember).

Sertakan dua saksi laki-laki untuk mencatat transaksi tersebut. Jika tidak tersedia dua laki-laki, maka seorang laki-laki dan dua perempuan bisa menjadi saksi, sehingga jika satu lupa, yang lain bisa mengingatkan. Jangan sampai saksi menolak memberikan keterangan saat dipanggil, dan jangan enggan menulis transaksi hutang, baik kecil maupun besar, sampai jatuh tempo pembayaran. Cara ini lebih adil di sisi Allah, menguatkan persaksian, dan mengurangi keraguan.

Penulisan ini tidak diwajibkan untuk transaksi tunai di antara kalian. Selalu sertakan saksi saat jual beli, dan jangan menyulitkan penulis maupun saksi. Menyulitkan mereka adalah bentuk kefasikan. Bertakwalah kepada Allah, karena Allah mengajarkan dan mengetahui segala yang dilakukan.

Apabila dalam perjalanan dan tidak ada penulis, maka barang sebagai jaminan dapat dipegang oleh pihak yang berpiutang. Jika ada saling percaya, pihak yang dipercaya harus menepati amanahnya dan bertakwa kepada Allah. Jangan menyembunyikan persaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sesungguhnya ia berdosa, dan Allah mengetahui semua perbuatan kalian.

Dalam kitab Fathul Qarib dijelaskan bahwa rahn atau gadai hanya sah jika dilakukan melalui ijab dan qabul. Dalam konteks ini, baik rahin (pihak yang menggadaikan) maupun murtahin (pihak yang menerima gadai) harus memiliki kewenangan penuh (mutlakut tasharruf). Barang yang bisa digadaikan adalah segala benda yang diperbolehkan untuk dijual, sehingga sah dijadikan jaminan atas hutang yang telah ada.

Menurut Syekh Ibnu Qasim Al-Ghazi, istilah “hutang” juga memiliki pengecualian, yaitu tidak berlaku untuk a’yan (benda yang bukan hutang). Dengan demikian, pemberian rahn atau jaminan pada a’yan seperti barang rampasan, barang pinjaman, atau benda yang menjadi tanggungan lainnya tidak sah. Setelah murtahin menerima barang dari pihak yang sah

menyerahkannya, akad gadai dinyatakan sah dan rahin tidak berhak menarik kembali barang tersebut.¹⁰

Rahn atau gadai dilaksanakan berdasarkan prinsip amanah, sehingga murtahin tidak berkewajiban menanggung atau mengganti kerusakan barang gadaian kecuali jika terjadi kelalaian dalam menjaganya. Kerusakan pada barang gadaian tidak mengurangi jumlah hutang yang harus dibayar. Apabila murtahin mengakui bahwa barang tersebut rusak namun tidak menjelaskan penyebabnya, pengakuannya sah jika disertai sumpah. Namun, jika ia menyebutkan penyebab kerusakan yang jelas, pengakuannya hanya diterima jika ada saksi yang mendampingi. Setelah murtahin menerima sebagian haknya yang menjadi tanggungan rahin, tidak ada bagian dari barang gadaian yang bisa diambil kembali, kecuali setelah seluruh hak rahin terpenuhi”.

Implementasi prinsip kepatuhan syari'ah dalam institusi keuangan bukan hanya menjadi kewajiban normatif, tetapi juga berperan dengan signifikan dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kepatuhan syari'ah yang terintegrasi dengan baik menciptakan rasa aman bagi nasabah bahwa produk dan layanan yang ditawarkan sejalan dengan nilai-nilai agama. Oleh karena itu, kepuasan nasabah sering kali menjadi indikator sejauh mana penerapan prinsip syari'ah berjalan secara efektif, sekaligus menjadi cerminan keberhasilan lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan spiritual dan material nasabah.

¹⁰ Syekh Muhammad bin Abdul Rahman al-Mahalli, *Fathul Qarib*, (Penerbit Al-Maktabah Al-Islamiyyah, 2005), hlm. 45

Kepuasan nasabah merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan sebuah lembaga, khususnya dalam sektor jasa keuangan seperti perbankan dan pegadaian syariah. Dalam dunia yang semakin kompetitif, mempertahankan kepuasan nasabah tidak hanya menjadi kebutuhan tetapi juga strategi utama untuk menjaga keberlanjutan bisnis.¹¹

Di era modern ini, kebutuhan dan harapan nasabah terus berubah, seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap kualitas layanan. Nasabah tidak hanya menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam proses transaksi, tetapi juga menuntut transparansi, kepercayaan, dan kepastian sesuai prinsip syariah. Hal ini dapat menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi badan keuangan syariah, seperti Pegadaian Syariah, untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang unggul dan selaras dengan nilai Islam.

Untuk memenuhi kebutuhan finansial, kepuasan nasabah dalam konteks syariah juga berkaitan erat dengan kepercayaan terhadap prinsip akad syariah yang dijalankan. Nasabah menaruh harapan tinggi pada layanan yang terhindar dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Dengan demikian, Keberhasilan Pegadaian Syariah dalam menciptakan kepuasan nasabah tidak hanya meningkatkan citra lembaga, tetapi juga berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan secara menyeluruh.

Kepuasan nasabah berperan sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas jangka panjang. Nasabah yang merasa puas tidak hanya cenderung kembali menggunakan layanan, tetapi juga bersedia merekomendasikannya

¹¹ Ali, M., & Ahmed, K. Customer Satisfaction in Islamic Banking: A Study of the Factors Influencing Customer Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5) (2016), 678-694.

kepada orang lain. Inilah salah satu alasan mengapa kepuasan nasabah menjadi aspek krusial dalam strategi pengelolaan hubungan dengan pelanggan, karena semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin kuat kemungkinan terbentuknya loyalitas yang berkelanjutan dan peningkatan citra positif bagi lembaga.

indikator utama dalam menilai kualitas layanan dan keberhasilan sebuah lembaga. Di tengah persaingan yang semakin ketat, lembaga keuangan syariah yang mampu memberikan layanan terbaik akan lebih mudah mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan daya saingnya.

Tingkat kepuasan nasabah tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas produk atau layanan saja yang sesuai dengan prinsip syari'ah, tetapi juga pada kemudahan, kecepatan, dan konsistensi dalam pengalaman berinteraksi dengan institusi keuangan. Dalam hal ini, efisiensi operasional memainkan peran penting sebagai pendorong utama terciptanya pengalaman yang unggul. Proses operasional yang efisien tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan, meningkatkan akurasi, dan memastikan pemanfaatan sumber daya yang optimal, sehingga menciptakan nilai tambah bagi nasabah sekaligus meningkatkan kepuasan mereka.

Efisiensi operasional adalah fondasi penting dalam mencapai kinerja yang optimal bagi sebuah organisasi. Pada dasarnya, efisiensi operasional mengacu Efisiensi mengacu pada kemampuan untuk menghasilkan hasil maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas, tanpa menurunkan kualitas atau kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup upaya mencapai kinerja optimal

dengan menggunakan segala potensi yang ada dalam waktu sesingkat mungkin dan dalam kondisi yang nyata.¹²

Penerapan efisiensi operasional mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan sumber daya yang lebih cermat, optimalisasi proses yang ada, serta pemanfaatan teknologi terkini untuk mempercepat alur kerja dan mengurangi potensi pemborosan. Proses ini dimulai dengan penyederhanaan prosedur kerja yang memungkinkan setiap langkah dilakukan dengan tepat. Dan bukan hanya itu, evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja operasional sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Bagi lembaga keuangan, efisiensi operasional berperan langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi atau permintaan layanan, lembaga dapat meningkatkan pengalaman nasabah secara signifikan. Selain itu, efisiensi yang tercapai juga berpotensi menurunkan biaya operasional, yang pada gilirannya memungkinkan lembaga keuangan untuk menawarkan layanan dengan harga yang lebih kompetitif.

¹² Devi Hardianti Rukmana, Analisis pengukuran efisiensi terhadap pertumbuhan laba pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia dengan metode data envelopment analysis (DEA) periode 2010-2012 (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)

Tabel 1.1
Perbedaan Antara Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Aspek	Badan keuangan Syariah	Badan keuangan Konvensional
Prinsip Operasional	Menurut prinsip syariah islam, bebas riba, gharar, dan maysir.	Berdasarkan prinsip ekonomi konvensional, menggunakan bunga
Akad yang digunakan	Rahn (gadai), ijarah (sewa penyimpanan)	Tidak menggunakan akad syari'ah pemberian pinjaman dengan bunga.
Keuntungan	Berdasarkan ujah (biaya sewa) atau administrasi yang di sepakati.	Tidak ada batasan sumber dana, termasuk sektor non-halal.
Pengawasan	Diawasi oleh dewan pengawas syariah (DPS)	Diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) tanpa pengawasan syariah
Barang jaminan	Hanya menerima barang jaminan yang halal	Menerima semua jenis barang jaminan yang bernilai ekonomi
Tujuan	Keberkahan dalam kemaslahatan masyarakat sesuai syariah	Keuntungan finansial bagi perusahaan
Nasabah	Fokus pada masyarakat yang ingin bertransaksi sesuai syariah	Terbuka untuk semua nasabah tanpa memperhatikan aspek syariah
Risiko Riba	Bebas dari unsur riba	Mengandung unsur riba dalam bentuk bunga pinjaman
Transparansi Biaya	Biaya dan akad transparan, tanpa ketidakjelasan (gharar)	Bisa ada biaya tambahan terkait bunga yang kurang transparan

Sumber: data diolah pada 2025

tabel diatas dapat dilihat pegadaian yang sangat diminati masyarakat yaitu pegadaian syariah, karena tidak mengandung unsur riba, Akad yang diterapkan bersifat transparan dan selaras dengan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Jember

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	1254
2021	1527

Sumber : Dokumen Pegadaian Syariah Kaliwates tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa masyarakat Kaliwates menunjukkan antusiasme tinggi terhadap Pegadaian Syariah, yang terus memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian lokal, terutama di sektor pertanian, UMKM, dan kalangan masyarakat menengah ke bawah. Jumlah nasabah aktif Pegadaian Syariah Kaliwates pada tahun 2020 tercatat sebanyak 1.254, dan mengalami peningkatan pesat pada tahun 2021 menjadi 1.527 nasabah. Kinerja keuangan perusahaan mencerminkan kondisi serta posisi Kinerja keuangan suatu perusahaan mencerminkan kondisi dan prestasi perusahaan dalam periode tertentu, yang dapat dianalisis menggunakan berbagai alat analisis keuangan untuk mengetahui apakah kondisi keuangan tergolong baik atau buruk. Secara garis besar, kinerja keuangan merupakan hasil dari serangkaian keputusan manajerial yang dilakukan secara berkesinambungan. Dengan kata lain, kinerja keuangan menggambarkan pencapaian perusahaan sekaligus mencerminkan kesehatan perusahaan. Umumnya, kinerja ini diukur melalui laba bersih atau indikator lain seperti return on investment (ROI) dan earning per share (EPS).¹³ Pencatatan serta penentuan penghasilan dan beban, termasuk laba bersih, sangat Hal ini dipengaruhi oleh konsep modal serta prinsip pemeliharaan modal yang dijadikan acuan perusahaan dalam penyusunan laporan keuangan.

Kesimpulannya, kepatuhan syari'ah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional memiliki peran yang saling melengkapi dalam memengaruhi kinerja keuangan Pegadaian Syari'ah. Kepatuhan syari'ah menjadi dasar utama

¹³ Supriyadi, A., *Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan* (Jakarta: Penerbit XYZ, 2020), 45-50.

untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah yang terwujud melalui layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan mendorong peningkatan transaksi serta hubungan jangka panjang. Sementara itu, efisiensi operasional mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, hemat biaya, dan kompetitif. Dari hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana dampak tingkat kepatuhan syariah terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syari'ah?
3. Bagaimana dampak Efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan di Pegadaian Syariah ?
4. Bagaimana pengaruh gabungan antara kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah
2. Untuk menganalisis dampak kepuasan nasabah terhadap Kinerja keuangan Pegadaian Syariah.

3. Untuk menganalisis pengaruh efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh gabungan kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menyampaikan kontribusi secara teoritis dengan memperluas pemahaman terkait pengaruh tingkat kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut dalam topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegadaian Syari'ah

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Pegadaian Syariah Jember dalam penerapan prinsip kepatuhan syariah, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah sekaligus meminimalkan risiko ketidakpastian dan spekulasi yang berpotensi merugikan.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pemahaman, menambah pengetahuan, serta memberikan pengalaman lebih bagi peneliti terkait pengaruh tingkat kepatuhan syariah, kepuasan nasabah,

dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Melalui hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumber rujukan untuk pelajar maupun peneliti di UIN KHAS Jember yang ingin mempelajari lebih lanjut mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan Pegadaian syariah.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Secara teoritis, variabel diartikan sebagai karakteristik atau sifat dari seseorang atau objek yang menunjukkan perbedaan antar individu atau objek tersebut. Dengan demikian, variabel dapat dipandang sebagai fokus dalam penelitian, yang memiliki variasi tertentu untuk dianalisis lebih lanjut hingga diperoleh kesimpulan. Berdasarkan hubungan antarvariabel, penelitian ini mengklasifikasikan variabel menjadi dua kategori, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).¹⁴ Berikut variabel-variabel yang dimaksud :

a. Variabel Independent (bebas)

Variabel ini sering diistilahkan sebagai variabel pemicu, prediktor, atau antecedent. Dalam terminologi bahasa Indonesia, variabel tersebut disebut variabel bebas, yaitu faktor yang memberikan pengaruh

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, cetakan 19 (Bandung: Alfabeta, 2021),38.

terhadap variabel lain dalam suatu hubungan penelitian. memicu perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat).¹⁵ Adapun variabel independent dalam penelitian yaitu Kepatuhan Syari'ah (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Dan Efisiensi Operasional (X_3)

b. Variabel Dependent (terikat)

Variabel dependen biasanya disebut juga dengan variabel hasil, kriteria, atau konsekuen, dan sering disebut sebagai variabel terikat.¹⁶ Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi fokus utama penelitian, yang tujuan utamanya adalah untuk mengetahui faktor-faktor lain yang memengaruhinya.¹⁷ Adapun variabel terikat pada penelitian ini merupakan Kinerja Keuangan (Y).

2. Indikator Variabel

Berikut adalah indikator dari beberapa variabel:

Tabel 1.3
Indikator Variabel

No.	Variabel	Indikator
1.	variabel Bebas (dependent)	
	Kepatuhan Syari'ah (X_1)	a. Tidak Mengandung Riba b. Menghindari dari Gharar c. Jauhdari Maisir d. Pengawasan Kepatuhan Syariah
	Kepuasan Nasabah (X_2)	a. Kepuasan Pelanggan b. Konformasi Harapan c. Minat dalam pembelian ulang d. Kesiediaan Merekomendasikan e. Ketidakpuasan Nasabah

¹⁵ Ana Pratiwi, Kuni Zakiyyatul Laila, Daru Anondo, "Pengaruh Pengungkapan Sustainability Report terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Indonesia," *Aseri: Jurnal Akuntansi Terapan dan Bisnis* 2, No. 1 (2022), 63.

¹⁶ Sugiyono, 39.

¹⁷ Ana Pratiwi, Kuni Zakiyyatul Laila, Daru Anondo, 63.

	Efisiensi Operasional (X3)	a. Waktu pelayanan b. Jumlah transaksi c. Pemanfaatan Teknologi d. Kepuasan terhadap proses kerja e. Frekuensi Kesalahan Operasional f. Penggunaan sumber daya (persepsi)
2.	Variabel Dependent (Terikat)	
	Kinerja Keuangan	a. Pertumbuhan jumlah nasabah b. Peningkatan Volume Transaksi c. Tingkat kolektibilitas pembiayaan d. Produktivitas cabang atau karyawan e. Efisiensi Biaya Operasional (persepsi) f. Persepsi terhadap kinerja keuangan g. Pertumbuhan Aset Cabang

Sumber : data diolah 2025

F. Definisi Operasional

Penjelasan operasional yang memaparkan pengertian yang digunakan dalam penelitian sebagai landasan empiris dalam menilai variabel, yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel tersebut.

1. Kepatuhan Syari'ah

Kepatuhan syariah merupakan penerapan prinsip-prinsip Islam yang dijalankan oleh perbankan syariah, sehingga setiap aktivitas dan operasionalnya selalu berlandaskan pada ketentuan hukum syariah, khususnya dalam praktik muamalah pada produk-produk perbankan syariah.¹⁸ Kepatuhan syariah juga memberikan dampak positif pada citra perbankan syariah di mata publik. Dengan mempertahankan prinsip-

¹⁸ Drs. Zainal Arifin MBA, *Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), 2

prinsip Islam yang konsisten, bank syariah menjadi pilihan utama bagi nasabah yang ingin memastikan seluruh transaksi mereka bebas dari riba dan aspek-aspek yang dilarang dalam syariah.

Seiring berjalannya waktu, hal ini meningkatkan loyalitas nasabah, memperluas basis pelanggan, dan bahkan menarik minat dari nasabah non-Muslim yang tertarik pada pendekatan etis dan transparan yang dihadirkan oleh perbankan syariah. komitmen terhadap kepatuhan syariah mendorong bank syariah untuk terus memperkuat mekanisme pengawasan dan manajemen risiko. Setiap produk dan layanan baru harus melalui proses pengecekan secara menyeluruh oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah, yang mencakup larangan atas ketidakpastian (gharar) dan kegiatan yang tidak produktif. Oleh karena itu operasional bank syari'ah lebih terstruktur dan minim potensi risiko yang dapat merugikan nasabah maupun pihak bank.¹⁹

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pembeli dengan kinerja produk dalam memberikan nilai. Apabila produk tidak mampu memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas, dan jika melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat senang.

Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang serta

¹⁹ Liatul Hikmah, "Pengaruh Peran Dewan Syari'ah (DPS) Dan Komite Audit Terhadap Kepatuhan Pada Prinsip Syari'ah di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Provinsi Jawa Timur", (Skripsi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang 2018).

merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kualitas layanan, khususnya di tengah persaingan antarperusahaan.²⁰

3. Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merupakan aspek yang cukup rumit, karena setiap bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sekaligus menjaga efektivitas dalam menjalankan aktivitasnya. Persaingan ketat di sektor perbankan dapat memengaruhi tingkat profitabilitas. Jika laba yang diperoleh semakin menurun, hal ini berpotensi menimbulkan kerugian signifikan yang pada akhirnya bisa mengancam keberlangsungan usaha perbankan.²¹

4. Kinerja keuangan

Kinerja keuangan merupakan suatu kondisi untuk menggambarkan keuangan suatu perusahaan yang melakukan analisis dengan alat analisis keuangan, sehingga mampu mengetahui tentang yang baik dan buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang merupakan cerminan prestasi kerja.²² Kinerja keuangan adalah hasil dari banyak keputusan individu yang dibuat secara terus menerus oleh manajemen. Kinerja keuangan merupakan gambaran hasil atau prestasi yang dicapai perusahaan dalam suatu periode tertentu yang menjadi cermin dan tingkat kesehatan perusahaan tersebut. Kinerja perusahaan umumnya diukur

²⁰ John Doe, *Kepuasan Pelanggan dalam Bisnis Modern* (Jakarta: Penerbit ABC, 2020), 45.

²¹ Misti Hariasih, Rizal Yulianto, Amrin Hidayat, "Pengaruh Risiko Kredit Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja BPR Konvensional" *Jurnal Bisnis dan Manajemen Indonesia* Vol. 1, No.4 September 2018.

²² Widya Sari, S.E., M.Si, *Kinerja Keuangan* (Medan: Unipei Press, 2023).

berdasarkan perhasilan bersih (laba) atau sebagai dasar bagi ukuran yang lain seperti imbalan investasi (return on investment) atau penghasilan persaham (earning per shared). Pengakuan dan pengukuran penghasilan dan beban, dan karenanya juga penghasilan bersih (laba), tergantung sebagian pada konsep modal dan pemeliharaan modal yang digunakan perusahaan dalam penyusunan laporan keuangan.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi dalam penelitian adalah prasangka dasar yang menjadi titik awal pemikiran, yang kebenarannya diterima oleh peneliti sebagai landasan studi..

²³ Asumsi yang dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah bahwa Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, dan Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah. Model riset ini digunakan untuk memvisualisasikan hubungan sebab-akibat antarvariabel dalam studi yang dilakukan oleh Kepatuhan Syariah itu berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan, Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Keuangan, dan Efisiensi Operasional juga berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan.

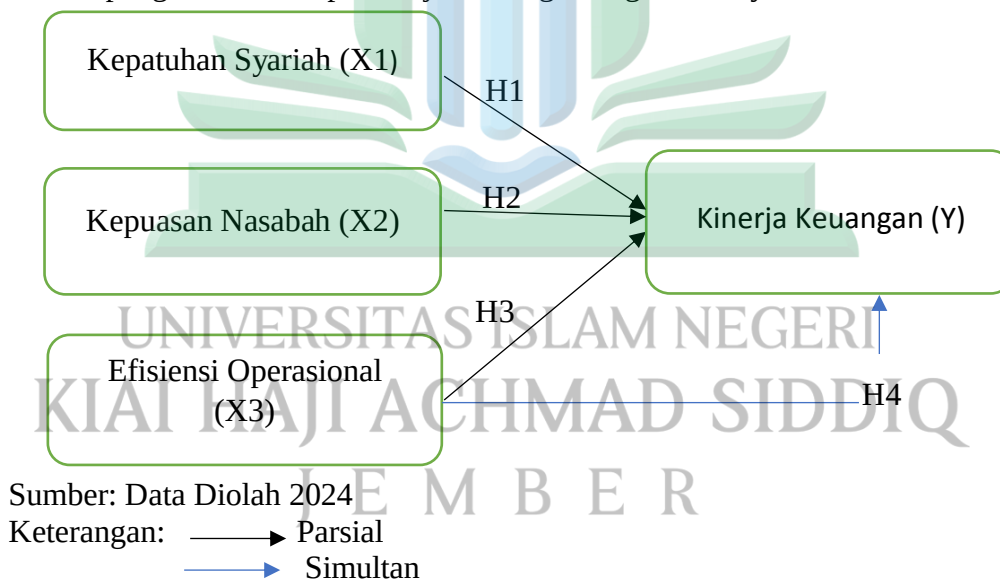
Penelitian dengan judul Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Keuangan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid

²³ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN KHAS, 2021).

Syariah Pada Perbankan Syariah menghasilkan penelitian, Kepatuhan Syariah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.²⁴

Penelitian dengan judul Pengaruh Supply Chain Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kerja Sama Operasi Rumah Sakit menghasilkan penelitian, Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.²⁵

Penelitian Muhammda Rizki Ardiansyah dkk, dengan judul Literatur Review: Peran Sistem Just In Time Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Di Indonesia menghasilkan penelitian, Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.²⁶



²⁴ Sri Yulfa Rokhmat Subagiyo, Usdeldi, "Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepuasan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid Syariah Pada Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol.9 No.1, April 2022.

²⁵ Mario Apriliansyah, Tri Widyastuti, Syamsul Bahri, "Pengaruh Supply Chain Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kerja Sama Operasi Rumah Sakit". *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 9 No. 2, Mei 2021.

²⁶ Muhammad Rizki Ardiansyah, Agus Kuncoro, Arief Diaz Allfonso, Siti Nur Aisyah, Via Yunita, "Literatur Review: Peran Sistem Just In Time Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Di Indonesia" *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*. 19 Oktober 2024.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan disebut sementara karena jawaban ini hanya berdasarkan teori yang relevan dan belum didukung oleh data empiris hasil pengumpulan informasi. Dengan demikian, hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban bersifat teoritis terhadap rumusan masalah, bukan jawaban empiris.²⁷

1. Kepatuha Syariah

Kepatuhan syariah (Sharia compliance) berfungsi sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja keuangan perbankan syariah dengan membangun kepercayaan masyarakat melalui operasional yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Tujuan utama kepatuhan syariah adalah memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai aturan serta ketentuan hukum, sekaligus menjaga hubungan harmonis antara manusia dengan Allah sebagai pencipta, maupun dengan sesama dalam aktivitas muamalah.²⁸

H₁: Kepatuhan Syariah berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan pada Pegadaian Syariah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu konsep utama dalam strategi pemasaran. Faktor-faktor penentu serta dampaknya telah menjadi

²⁷ Sugiyono, 63.

²⁸ Sri Yulfa Rokhmat Subagiyo, Usdeldi, "Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Keuangan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid Syariah Pada Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol.9 No.1, April 2022.

fokus penelitian selama tiga dekade terakhir. Tidak hanya kalangan akademisi yang menekankan pentingnya kepuasan pelanggan untuk kemajuan organisasi, tetapi praktisi dan pelaku bisnis juga menaruh perhatian besar pada pengukuran serta pengelolaannya. Golovkova menegaskan bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjelaskan kinerja keuangan sektor perbankan di tingkat nasional.²⁹

H₂: Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.

3. Efisiensi Operasional

Salah satu unsur terpenting dalam meningkatkan daya saing suatu perusahaan adalah efisiensi operasional. Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional semakin meningkat di Indonesia sebagai akibat dari meningkatnya daya saing global dan permintaan konsumen akan barang-barang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar. Penggunaan teknologi dan otomatisasi proses produksi telah diidentifikasi sebagai metode kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional bisnis. Perusahaan yang berinvestasi dalam teknologi modern

²⁹ Mario Apriliansyah, Tri Widyastuti, Syamsul Bahri, "Pengaruh Supply Chain Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kerja Sama Operasi Rumah Sakit". *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 9 No. 2, Mei 2021.

umumnya mengalami peningkatan produktivitas dan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber³⁰ daya mereka.

H₃: Efisiensi Operasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.

4. Kepatuhan syariah, Kepuasan Nasabah, dan Efisiensi Operasional

H₄= Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, Efisiensi Operasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah.

I. Sistematika Penulisan

Bagian ini memuat uraian mengenai susunan pembahasan skripsi, dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Sistematika penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bagian ini menyajikan tinjauan literatur yang relevan dengan topik skripsi, memberikan informasi kepada pembaca mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan erat dengan penelitian yang sedang dilakukan. *tentang pengaruh pengaruh kepatuhan Syariah, kepuasan nasabah, efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan pegadaian syariah dan dilanjutkan*

³⁰ Muhammad Rizki Ardiansyah, Agus Kuncoro, Arief Diaz Allfonso, Siti Nur Aisyah, Via Yunita, "Literatur Review: Peran Sistem Just In Time Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Di Indonesia" *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*. 19 Oktober 2024.

dengan kajian teori yang berkaitan dengan ukuran perusahaan untuk dijadikan variabel moderasi dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

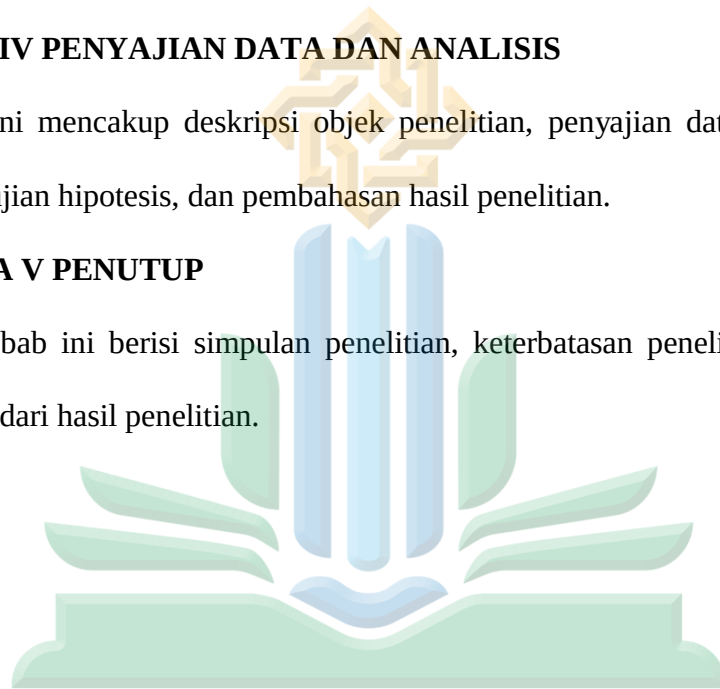
Metode penelitian ini meliputi pendekatan dan tipe penelitian, populasi serta sampel, metode dan alat pengumpulan data, serta prosedur analisis data.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini mencakup deskripsi objek penelitian, penyajian data, analisis serta pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BABA V PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran dari hasil penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui kedudukan penelitian ini diantara penelitian yang lain serta mengetahui relevansi penelitian ini pada perkembangan riset terkini. Berikut relevansi dan peluang penelitian

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama,Tahun, Topik Penelitian	kesamaan	Perbedaan
1.	Nova Azahra dkk (2023), pengaruh syariah compliance terhadap kinerja keuangan pada Bank Umum Syariah di Indonesia.	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan kepatuhan syariah terhadap kinerja keuangan	Perbedaannya untuk penelitian ini membahas mengenai pengaruh kepatuhan syariah terhadap kinerja keuangan pada Bank Umum Syariah di Indonesia sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, serta Efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan pegadaian yang berbasis syariah.
2.	Sona Rasmawati, dkk (2020). Pengaruh Kepatuhan Syaria'ah, Dewan Pengawas Syariah, Dan Komite Audit Terhadap Kinerja Keuangan.	Persamaanya yaitu sama sama bertujuan untuk menganalisis faktot faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan dari perspektif prinsip syariah.	Perbedaanya untuk penelitian ini membahas mengenai pengaruh kepatuhan syariah, dewan pengawas syariah dan komite audit terhadap kinerja keuangan sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan pegadaian syariah
3	Balqis Syafina, dkk (2022), Pengaruh Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabh	Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan kepatuhan sayriah, dan kepuasan nasabah	Perbedaannya untuk penelitian ini membahas loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia, penelitian menggunakan variabel kepercayaan dan kepuasan sebagai intervening, sedangkan

	Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia KCP Demak		peneliti ini mengkaji kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional secara langsung terhadap kinerja keuangan.
4.	Merinda Ratna sari, dkk (2023) Pengaruh Pelayanan, Kualitas Jaringan, Harga Yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan PT Global Media Data Prima Cabang Kediri	Persamaannya yaitu sama sama bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang memengaruhi kinerja keuangan. Selain itu, keduanya menggunakan variabel kepuasan pelanggan/nasabah sebagai bagian penting dalam mengukur dampak terhadap kinerja keuangan perusahaan atau lembaga.	Perbedaannya untuk penelitian ini karena objeknya adalah Pegadaian Syariah di Jember, sedangkan penelitian Merinda Ratna Sari meneliti perusahaan swasta di bidang media dan teknologi. Variabel yang digunakan juga berbeda, di mana penelitian ini lebih fokus pada aspek syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional, sementara penelitian Merinda fokus pada pelayanan, kualitas jaringan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan.
5.	Nur Eka Alfiyati Annisa (2023) Pengaruh Sharia Compliance dan Islamic Corporate Governance terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Periode 2017-2021	Persamaannya sama sama mengkaji tentang pengaruh kepatuhan syariah terhadap kinerja keuangan.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu berfokus pada bank umum syariah dengan variabel Islamic Corporate Governance sedangkan peneliti fokus pada Pegadaian Syariah dengan variabel kepuasan nasabah dan efisiensi operasional.
6.	Nona Jane Onoyil dkk (2021) Pengaruh Ukuran Perusahaan. Good Corporate Governance Dan Efisiensi Operasi Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Bank BUMN yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2020)	Persamaannya sama sama mengkaji tentang kinerja keuangan dan metode yang di gunakan sama sama kuantitatif	Perbedaannya penelitian ini dilakukan pada bank BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan penelitian ini lebih menekankan pada ukuran perusahaan, good corporate governance, dan efisiensi operasi dalam konteks perusahaan perbankan konvensional sedangkan peneliti yakni mengkaji pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan.

7.	Asti Mulianita, dkk (2019), Pengaruh Dewan Komisaris Dan Komite Audit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Yang Terdaftar Di Bank Indonesia.	Persamaannya sama sama mengkaji tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keuangan pada lembaga keuangan syariah.	Perbedaannya untuk penelitian ini yaitu fokus variabel yang diteliti. Untuk penelitian ini lebih menekankan aspek tata kelola internal, sedangkan peneliti fokus pada variabel kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional, serta dilakukan pada Pegadaian Syariah di wilayah Jember.
8.	Urfan Nurkhalifah, dkk (2021) Pengaruh Kecukupan Modal dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Umum Konvensional di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2020	Persamaannya Sama sama menggunakan efisiensi operasional dan pendekatan kuantitatif.	Perbedaannya untuk penelitian ini yaitu mengkaji sistem keuangan konvensional sedangkan peneliti mengkaji lembaga keuangan syariah, dengan memasukkan kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah sebagai variabel utama.
9.	Khusnul Istiqomah, dkk (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sultan Thaha Saifuddin Kota Jambi	Persamaannya sama-sama menggunakan variabel kepuasan nasabah dan dilakukan pada lembaga keuangan syariah.	Perbedaannya untuk penelitian ini terletak pada fokus variabel terikat yaitu meneliti loyalitas nasabah sedangkan peneliti fokus pada kinerja keuangan.
10.	Khaerunnisa, dkk (2023) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Sengkang	Persamaannya sama-sama mengkaji kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah	Perbedaannya untuk penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini menempatkan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen, sementara penelitian peneliti kepuasan nasabah menjadi salah satu variabel independen yang memengaruhi kinerja keuangan.

Sumber : Data diolah 2025

Hasil Penelitian ini mempunyai kemiripan utama dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu dalam penerapan kinerja keuangan sebagai variabel dependen dan pengaruh faktor-faktor seperti kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada Pegadaian syariah (Sektor non bank), sementara penelitian lain lebih banyak berfokus pada Sektor Perbankan Syariah. Penelitian ini sangat menarik karena menjembatani dua dunia yang sering dianggap terpisah, yaitu dunia Syariah dan dunia Keuangan. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berharga tidak hanya untuk pengembangan Pegadaian Syariah, tetapi juga untuk Sektor Keuangan Syariah secara lebih luas.

B. Kajian Teori

1. Teori Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance Theory)

Teori kepatuhan syariah menjelaskan sejauh mana lembaga keuangan syariah menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip dan hukum Islam. Kepatuhan syariah merupakan komitmen lembaga keuangan dalam memastikan bahwa seluruh produk, jasa, dan kebijakan telah bebas dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Menurut Muhammad Syafi'i Antonio (2001), kepatuhan syariah mencerminkan tanggung jawab lembaga keuangan untuk

memastikan bahwa setiap transaksi dan akad telah sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.³²

Teori ini berakar dari konsep *maqāṣid al-syarī‘ah* yang dikembangkan oleh Imam Al-Ghazali dan Asy-Syatibi, di mana setiap aktivitas ekonomi harus menjaga lima tujuan syariah yaitu agama (*ad-dīn*), jiwa (*an-nafs*), akal (*‘aql*), keturunan (*an-nasl*), dan harta (*al-māl*). Dalam perkembangannya, teori kepatuhan syariah sering juga disebut dengan nama lain seperti *Syariah Governance Theory* atau *Maqashid al-Syariah-Based Compliance Theory*, yang sama-sama menekankan pentingnya prinsip Islam dalam tata kelola lembaga keuangan. Kepatuhan syariah memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap prinsip Islam, semakin besar pula tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah serta peningkatan kinerja lembaga tersebut.

Kepatuhan syariah dalam bank syariah merupakan implementasi aturan-aturan dan nilai-nilai Islam di seluruh aktivitas lembaga keuangan, dan tradisi berkaitan dalam aktivitas keuangan, perbankan, maupun usaha lain yang sejalan. Kepatuhan ini mencerminkan upaya memenuhi seluruh ketentuan syariah sehingga membentuk ciri khas, integritas, dan kredibilitas bagi bank syariah. Dalam praktiknya, Bank Umum Syariah sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah wajib melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Kepatuhan terhadap

³² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 15.

nilai-nilai syariah inilah yang menjadi pembeda utama antara sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional. Hal ini juga ditegaskan dalam Al-Qur'an melalui firman Allah SWT :

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya “Kemudian, Kami jadikan engkau (Nabi Muhammad) mengikuti syariat dari urusan (agama) itu. Maka, ikutilah ia (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.”

Dalam ayat tersebut, istilah “syariah” merujuk pada perintah untuk menjalankan prinsip-prinsip Islam sebagai pedoman dalam seluruh aktivitas. Artinya, setiap tindakan harus berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Berdasarkan Pasal 1 ayat 13 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, prinsip syariah didefinisikan sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain terkait penyimpanan dana maupun pembiayaan usaha atau kegiatan lain yang sesuai ketentuan syariah. Prinsip ini mencakup pembiayaan dengan sistem bagi hasil (mudharabah), transaksi jual beli dengan keuntungan (murabahah), pembiayaan aset modal dengan sewa murni (ijarah), atau sewa dengan opsi kepemilikan (ijarah muntahiyah bittamlik). Dalam praktiknya, keuangan syariah menerapkan larangan riba, penipuan (tadlis), spekulasi berlebihan (gharar), perjudian (maysir), serta investasi pada sektor yang diharamkan, seperti babi, minuman keras, dan pornografi.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi kewajiban dalam perbankan Islam. Oleh sebab itu, fungsi pengawasan dan penasehatan syariah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem kepatuhan, di

mana keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) memegang peranan penting dalam regulasi kepatuhan syariah.³³

a. Dasar-dasar kepatuhan terhadap syariah

Berikut beberapa prinsip kepatuhan syariah dalam Lembaga keuangan:

1) Bebas dari praktek Riba

Menurut Bahasa Riba berarti Ziyadah (tambahan). Riba merupakan sebuah tambahan yang di ambil dari suatu transaksi secara jual beli dan pinjam meminjam yang tidak di perbolehkan dalam syariah. Dalam ajaran fiqh terdapat tiga macam riba yaitu riba jahiliyah, riba nasi'ah dan riba fadl. Riba ini dapat terjadi dengan adanya keterlambatan dalam transaksi pembiayaan. Hal ini juga di jelaskan dalam ayat al-qur'an QS. Ar-rum: 39

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya: “Riba yang kamu berikan agar berkembang pada harta orang lain, tidaklah berkembang dalam pandangan Allah. Adapun zakat yang kamu berikan dengan maksud memperoleh keridaan Allah, (berarti) merekalah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya).”³⁴

2) Terhindar dari gharar

Gharar dalam hukum Islam merujuk pada transaksi yang mengandung ketidakjelasan atau ketidakpastian, baik mengenai

³³ Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Muhammad Wahyuddin Abdullah, ” Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syariah Pada Pengelolaan Keuangan Syariah”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* Vol.2 No.1 (2024).

³⁴ QS.Ar-Rum :39

objek, sifat, jumlah, maupun waktu penyerahan barang atau jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, gharar didefinisikan sebagai transaksi yang objeknya tidak jelas, bukan milik pihak penjual, keberadaannya tidak diketahui, atau tidak dapat diserahkan saat akad berlangsung, kecuali diperbolehkan oleh ketentuan syariat. Hal ini sejalan dengan Qs. Al-Baqarah ayat 188.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”³⁵

3) Terhindar dari *maisir*

Maisir adalah aktivitas yang mengandung unsur perjudian atau spekulasi yang merugikan salah satu pihak. Dalam maisir, ada ketidakpastian dalam memperoleh keuntungan atau kerugian, sehingga sifatnya untung-untungan. Prinsip perbankan syariah melarang transaksi dengan unsur maisir karena bertentangan dengan konsep keadilan dan kesetaraan dalam Islam. Ayat terkait hal tersebut yaitu Qs. Al-qur'an surat Al maidah ayat 90

³⁵ QS. Al-Baqarah :188

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَأَجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya : ”Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkurban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah adalah perbuatan keji (dan) termasuk perbuatan setan. Maka, jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung”³⁶

Ayat ini memberitahukan bahwa perjudian (maisir) adalah perbuatan keji yang dilarang dalam Islam, karena dapat menghancurkan keadilan ekonomi dan merugikan masyarakat.

4) Pengawasan kepatuhan syariah

Pengawasan terhadap perbankan dan lembaga keuangan syariah dilaksanakan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) bersama Bank Indonesia sebagai pihak regulator. Kegiatan ini bertujuan untuk menjamin bahwa seluruh kegiatan keuangan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Proses pengawasan mencakup evaluasi terhadap produk, prosedur transaksi, serta kebijakan operasional agar tetap selaras dengan hukum Islam. Hal ini sejalan dengan Qs. An-Nisa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾ ﴿٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

³⁶ QS. Al-Madinah :90

yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”³⁷

Ayat ini mengajarkan pentingnya keadilan dan tanggung jawab dalam menjalankan amanat, termasuk dalam pengawasan keuangan agar tidak menyimpang dari prinsip syariah.

b. Ketentuan kepatuhan syariah

1) Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya :“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”³⁸

Ayat ini memberitahukan pentingnya menjaga keadilan dan amanat dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan lembaga keuangan syariah. Dalam konteks perbankan syariah, Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi institusi kunci yang berperan mengawasi, mengarahkan, dan memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional, transaksi, produk, serta kebijakan bank syariah selaras dengan prinsip-prinsip syariah.

³⁷ QS.An-nisa :58

³⁸ QS. An-nisa : 58

DPS bertanggung jawab untuk memberikan panduan dan fatwa syariah terkait operasional bank, melakukan evaluasi terhadap produk baru, dan memastikan tidak ada unsur riba, gharar, maupun maisir dalam setiap transaksi. Pengawasan ini bersifat menyeluruh, mencakup setiap tahapan proses bisnis agar nasabah dan pihak terkait dapat memiliki keyakinan bahwa kegiatan bank syariah benar-benar sesuai dengan ajaran Islam. Dengan pengawasan yang ketat dari DPS, kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah dapat terus terjaga, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis syariah yang berkelanjutan.

2) Sumber Dana Sah dan Halal

Dana yang dihimpun dari nasabah dan disalurkan kepada pihak lain melalui pembiayaan atau investasi harus bebas dari praktik yang bertentangan dengan syariat, seperti riba, perjudian,

atau usaha haram lainnya. Hal ini mencakup pendanaan sektor-sektor bisnis halal, seperti perdagangan yang transparan, jasa keuangan berbasis akad syariah, dan investasi yang tidak melibatkan industri haram seperti alkohol, perjudian, atau pornografi. Selain itu, perbankan syariah memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh produk keuangan, baik tabungan, pembiayaan, maupun investasi, memberikan manfaat yang adil kepada semua pihak tanpa eksploitasi. Dengan menjaga agar sumber dana bersih dari hal yang diharamkan, perbankan syariah

tidak hanya memenuhi kewajiban syariah tetapi juga memberikan keberkahan bagi nasabah dan masyarakat luas. Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah

3) Kriteria pengukuran

Dalam ketentuan kepatuhan syariah yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam Lembaga keuangan syariah antara lain:³⁹,

- a) Akad atau perjanjian yang diterapkan untuk menghimpun dan menyalurkan dana harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan syariah yang berlaku.
- b) Perhitungan, pembayaran, dan pengelolaan dana zakat dilakukan berdasarkan ketentuan dan prinsip-prinsip syari'ah.
- c) Semua transaksi dan kegiatan ekonomi dicatat dan dilaporkan secara transparan sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- d) Lingkungan kerja dan budaya perusahaan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.
- e) Usaha atau bisnis yang dibiayai dijalankan sesuai dengan ketentuan syari'ah.
- f) Keberadaan Dewan Pengawas Syariah bertugas mengarahkan seluruh kegiatan operasional bank syariah agar sesuai prinsip syariah.

³⁹ Lialatul Hikmah, "Pengaruh Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Komite Audit Terhadap Kepatuhan Pada Prinsip Syariah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Provinsi Jawa Timur", (Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2018).

g) Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah. Kepatuhan syariah merupakan suatu mekanisme yang memastikan seluruh kegiatan operasional bank syariah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan ini menjadi aspek penting bagi bank syariah karena berperan dalam menentukan kinerja keuangannya. Berdasarkan penelitian, kepatuhan syariah memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan bank syariah, yang dapat dilihat dari berbagai aspek berikut:

a) Aspek Profitabilitas

Kepatuhan syariah mampu mendorong peningkatan profitabilitas bank syariah dengan cara meningkatkan pendapatan sekaligus menekan biaya operasional.

b) Aspek Likuiditas

Kepatuhan syariah dapat memperbaiki likuiditas bank syariah dengan menerapkan pengelolaan risiko yang lebih efektif.

c) Aspek Resiko

Kepatuhan syariah mampu menurunkan risiko pada bank syariah dengan menerapkan prinsip-prinsip yang menghindari praktik riba, gharar, dan maysir⁴⁰

⁴⁰ Sunardi "Dampak Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah: Studi Kasus pada Struktur Pengawasan dan Manajemen Risiko" *Jurnal AL Wadiah* Volume 1, Nomor 1, Juni 2023

2. Teori Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia edisi kedua (1991:121), kepuasan diartikan sebagai rasa senang, lega, atau puas terhadap sesuatu yang diterima, baik berupa barang atau jasa, maupun pengalaman layanan yang diperoleh. Selain itu, kepuasan juga dipahami sebagai kondisi yang dirasakan pelanggan setelah menjalani suatu transaksi atau kegiatan yang memenuhi harapan dan keinginannya. Menurut Oliver, kepuasan konsumen mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan ekspektasi dan keinginannya dengan pengalaman nyata yang diperoleh selama berinteraksi atau bertransaksi.

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja yang mereka rasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Mendefinisikan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah, karena tiap pelanggan memiliki kebutuhan, tujuan, kemampuan, dan pengetahuan yang berbeda-beda. Nasution (2001) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai pengalaman subjektif yang dirasakan setiap individu saat melakukan transaksi atau setelah menggunakan produk atau layanan. Singkatnya, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari interaksi antara produk atau jasa yang diberikan produsen dengan persepsi konsumen, baik

sesuai dengan harapan, melebihi, maupun kurang dari yang diinginkan.⁴¹

Terdapat beberapa indikator indikator kepuasan nasabah yaitu:⁴²

- a. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur secara sederhana dengan menanyakan langsung kepada nasabah mengenai seberapa puas mereka terhadap produk atau layanan tertentu. Proses pengukuran ini mencakup dua tahap, yaitu pertama, menilai tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan perusahaan, dan kedua, membandingkan tingkat kepuasan tersebut dengan kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh pesaing.
- b. Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung, melainkan ditentukan melalui penilaian kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja nyata dari produk atau layanan perusahaan.
- c. Minat untuk melakukan pembelian ulang diukur melalui perilaku kepuasan nasabah, dengan menanyakan apakah mereka bersedia membeli produk atau menggunakan layanan perusahaan kembali
- d. Kemauan pelanggan dalam mempromosikan produk atau layanan pada sahabat hingga keluarga yang dijadikan sebagai indikator penting yang perlu dianalisis dan ditindaklanjuti.

⁴¹ Nasfi, Rahman, Sabri "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah" *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies* Vol. 4, No. 1, Januari-Juni 2020

⁴² Ulfa Lutfiani, Nina Ramadhani W, Ruslaini, Ulil Albab,"Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung". *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*. Vol.9 No. 2 Oktober 2024.

- e. Ketidakpuasan nasabah dapat dianalisis melalui berbagai aspek, antara lain keluhan pelanggan, pengembalian atau retur produk, serta biaya terkait garansi.

3. Teori Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merupakan aspek yang cukup rumit, karena setiap bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sekaligus menjaga efektivitas dalam menjalankan aktivitasnya. Persaingan ketat di sektor perbankan dapat memengaruhi tingkat profitabilitas. Jika laba yang diperoleh semakin menurun, hal ini berpotensi menimbulkan kerugian signifikan yang pada akhirnya bisa mengancam keberlangsungan usaha perbankan.⁴³

Efisiensi adalah ukuran keberhasilan yang dilihat dari besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil suatu kegiatan. Isu efisiensi berkaitan erat dengan pengendalian biaya. Efisiensi operasional berarti biaya yang ditanggung lebih rendah dibandingkan keuntungan yang diperoleh dari penggunaan aset. Bank yang tidak menjalankan kegiatan secara efisien akan mengalami kesulitan bersaing dalam menghimpun dana masyarakat maupun menyalurkannya sebagai modal usaha bagi pihak yang membutuhkannya. Bank yang tidak efisien akan menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya biaya operasional, margin keuntungan yang menipis, serta rendahnya daya saing dalam industri perbankan.

⁴³ Misti Hariasih, Rizal Yulianto, Amrin Hidayat, "Pengaruh Risiko Kredit Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja BPR Konvensional" *Jurnal Bisnis dan Manajemen Indonesia* Vol. 1, No.4 September 2018.

Ketidakmampuan bank dalam mengelola biaya secara optimal dapat berakibat pada menurunnya tingkat profitabilitas dan kestabilan keuangan.

4. Teori Kinerja Keuangan

Menurut Irham Fahmi (2011), kinerja keuangan merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menilai sejauh mana perusahaan melaksanakan pengelolaan keuangan secara tepat dan benar. Kinerja perusahaan menggambarkan kondisi keuangan melalui berbagai alat analisis sehingga dapat diketahui kualitas keuangan perusahaan dan prestasi kerjanya dalam periode tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan bank mencerminkan tingkat keberhasilan bank dalam menjalankan aktivitas operasionalnya.⁴⁴

Dalam kaitannya dengan kinerja, laporan keuangan sering dijadikan acuan untuk menilai prestasi perusahaan. Salah satu jenis laporan yang digunakan untuk mengukur keberhasilan operasional selama periode tertentu adalah laporan laba rugi. Selain itu, arus kas memiliki peran penting dalam menjamin kinerja perusahaan di masa depan. Arus kas (Cash Flow) mencerminkan hasil operasi yang telah diterima secara tunai oleh perusahaan dan dibebani biaya tunai yang memang telah dikeluarkan. Cash Flow Return on Assets (CFROA) menjadi salah satu indikator kinerja yang menilai kemampuan aset perusahaan dalam menghasilkan laba operasional. Dalam penelitian ini, pengukuran kinerja keuangan menggunakan rasio Return on Assets (ROA), yang dihitung

⁴⁴ Asti Maulianita, Sutarti dan Triandi, "Pengaruh Dewan Komisaris Dan Komite Audit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Yang Terdaftar Di Bank Indonesia" *jurna ilmiah akuntansi kesatuan*. Vol 7 No.1 2010 STIE Kesatuan ISSN 2337 –7852.

sebagai perbandingan antara laba bersih setelah pajak selama satu tahun dengan rata-rata total aset pada periode yang sama. ROA menunjukkan efektivitas penggunaan aset perusahaan dalam menghasilkan laba.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Filsafat ini memandang bahwa fenomena yang diteliti dapat diklasifikasikan, relatif akurat, nyata, dapat diamati, serta memungkinkan pengukuran untuk penyebab serta akibat. Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif diterapkan dalam menjawab kuesioner penelitian dan memperoleh informasi lebih mendalam mengenai masalah yang diteliti dengan mengikuti tahapan-tahapan dalam pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif⁴⁵. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang memanfaatkan data numerik dan analisis statistik untuk menangani permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan pendekatan deskriptif.⁴⁶

Metode penelitian ini Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dengan memanfaatkan teori-teori yang telah ada. Dalam penelitian ini, data historis dikumpulkan dan diamati secara cermat terkait aspek-aspek tertentu yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga diperoleh informasi yang mendukung penyusunan laporan penelitian. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan teori-teori yang

⁴⁵ Erina Setiana Putri1, Nur Ika Mauliyah, *Pengaruh pertumbuhan ekonomi pendapatan asli daerah dana alokasi umum dan dana alokasi khusus terhadap pengalokasian belanja modal* (Studi Pada Pemerintahan Kabupaten/Kota di Jawa Timur Periode 2018-2020)

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV ALFABETA, 2017).

relevan, sehingga dapat memberikan gambaran tentang objek penelitian dan memungkinkan penarikan kesimpulan terkait masalah yang diteliti.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh area kajian yang menjadi sumber potensial untuk pengumpulan data dalam suatu penelitian.⁴⁷ Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi perhatian peneliti untuk diteliti serta ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah Jember yang aktif menggunakan produk berbasis syariah. Total populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 nasabah⁴⁸.

2. Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Pegadaian Syariah Jember yang aktif menggunakan produk berbasis syariah, yang terdiri atas tiga kelompok utama, yaitu nasabah produk Rahn, Arrum, dan Tabungan Emas. Jumlah keseluruhan populasi sebanyak 300 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional stratified random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara membagi populasi ke dalam beberapa strata (kelompok) dan mengambil sampel dari setiap strata secara proporsional.

⁴⁷ Aminatus Zahriyah, Suprianik, Agung Parmono, Mustofa. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. (Jember: Mandala Press, 2021), 4.

⁴⁸ Jane Smith dan John Doe, *Statistik untuk Penelitian Sosial* (Bandung: Penerbit Edukasi, 2019), 78.

Pembagian sampel untuk setiap strata dilakukan secara proporsional.

Total Populasi nasabah pegadaian Syariah yaitu 300 orang, di bagi berdasarkan tabungan, misalnya Rahn (150 orang), Arrum (85 orang), dan Tabungan emas (65). Jadi cara menentukan proporsi strata yaitu:⁴⁹

- a. Rahn: $150/300 = 50\%$
- b. Arrum: $85/300 = 28,33\%$
- c. Tabungan emas: $65/300 = 21,67\%$

Cara menentukan sampel yaitu dengan rumus proportional stratified random sampling:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

- a. n_h = sampel pada strata
- b. N_h = populasi pada strata
- c. N = populasi keseluruhan
- d. n = sampel keseluruhan (sebagai jumlah total sampel yang diinginkan)

1) Strata Rahn

$$n_h = 150/300 \times 35 = 0,5 \times 35 = 17,5/ 18$$

2) Strata Arrum

$$n_h = 85/300 \times 35 = 0,2833 \times 35 = 10$$

3) Strata Tabungan Emas

$$n_h = 65/300 \times 35 = 0,2167 \times 35 = 7$$

⁴⁹ Irhan Hisyam Dwi Nugroho, *Stratified Random Sampling: Arti, Rumus, Langkah, dan Contoh*, 20 November 2024 <https://dibimbing.id/blog/detail/stratified-random-sampling-arti-rumus-langkah-dan-contoh>

Jadi dari 150 nasabah rahn, pilih 18 secara acak, 85 nasabah arrum, pilih 10 secara acak, 65 nasabah Tabungan Emas pilih 7 secara acak. Jadi sampelnya 35 orang di pilih secara acak.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah krusial dalam penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Instrumen pertanyaan (angket)

Angket adalah sebuah metode pengelompokan data yang menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis pada partisipan untuk dijawab. kuesioner dibagikan kepada pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah, berisi pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban terkait penelitian.

Penelitian ini Metode ini memanfaatkan skala Likert untuk mengukur jawaban atau penilaian responden. Skala ini digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial. Skala Likert membantu menentukan sejauh mana seseorang setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek tertentu. Pengukuran pada skala Likert dilakukan dengan ketentuan yaitu:

Tabel 3.1
Pengukuran dengan Instrument Penilaian Bertingkat

No	Penjelasan	Kode	Nilai
1.	Sangat Setuju	ST	5
2.	Setuju	S	4

3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak setuju	STS	1

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh organisasi, lembaga, institusi, atau individu dari sumber atau objek yang menjadi fokus penelitian.⁵⁰ Data dikumpulkan secara langsung dari nasabah dan karyawan melalui penyebaran kuesioner.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang berasal dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti untuk dijadikan referensi dalam penelitian. Data ini biasanya berasal dari berbagai sumber, seperti perpustakaan, laporan penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, buku, serta sumber lain yang tersedia di internet. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk mendukung dan memperkaya analisis dalam penelitian.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan memanfaatkan data yang tersedia di lapangan yang relevan dan mendukung penelitian.⁵¹

⁵⁰ Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022)

⁵¹ Nur Ika Mauliyah, *STRATEGI PENENTUAN HARGA JUAL SAYURAN PADA PEDAGANG PASAR TRADISIONAL (Studi Fenomenologi Pedagang Sayur Di Blitar)*

2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah sarana yang digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur variabel dalam suatu penelitian. Data yang dikumpulkan melalui instrumen tersebut kemudian dijelaskan dan dianalisis untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk menjamin keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh.⁵²

a. Uji validitas

Validitas menggambarkan tingkat kemampuan salah satu instrumen dengan mengukur apa yang akan diukur. Suatu tes dianggap valid apabila mampu mencapai tujuan pengukuran yang dimaksud. Tingkat validitas suatu tes dinyatakan tinggi jika hasil pengukurannya konsisten dengan tujuan yang ingin dicapai. Tes dikatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi jika hasilnya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, yakni terdapat keselarasan antara tes dan kriteria tersebut.⁵³

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung (korelasi Pearson) terhadap nilai rtabel. Nilai rhitung digunakan untuk mengevaluasi validitas item pertanyaan dalam penelitian. Jika nilai rhitung $>$ rtabel, maka item pertanyaan dianggap valid. Nilai rtabel dihitung dengan rumus $N-2$ (di mana N adalah jumlah responden) dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Penentuan nilai Nilai rhitung

⁵² Haji Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2021). 57

⁵³ Sri Wahyuning, "Dasar-Dasar Statistik," Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2021, 92

diambil dari kolom Pearson Correlation, sedangkan nilai rtabel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang sesuai.⁵⁴

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item indikator terhadap total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang diterapkan adalah 0,05.

Kriteria pengujian ditetapkan sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya instrumen yang digunakan valid.
- 2) H_0 ditolak jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, artinya instrumen yang digunakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu memberikan hasil yang konsisten saat mengukur gejala yang sama. Setiap alat ukur idealnya dapat menghasilkan data yang stabil. Untuk pengukuran fenomena fisik seperti berat atau panjang badan, konsistensi relatif mudah dicapai. Namun, dalam pengukuran aspek ekonomi atau bisnis yang melibatkan fenomena sosial, seperti sikap, opini, dan persepsi, mempertahankan konsistensi pengukuran seringkali lebih sulit.

Tujuan utama dari pengujian reliabilitas adalah untuk menilai sejauh mana hasil penilaian suatu alat ukur tetap selaras atau stabil saat dipakai kembali untuk mengukur objek atau responden yang sama.

⁵⁴ Budi Dharma, *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)* (Guepedia, 2021).

Secara umum, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi variabel melalui soal yang diberikan. Pengujian dilaksanakan dengan perbandingan nilai Cronbach's alpha terhadap tingkat signifikansi yang ditetapkan, yang bisa berkisar antara 0,5, 0,6, hingga 0,7 sesuai ketentuan penelitian. Macam-macam pengukuran yaitu:

- 1) Instrumen dianggap reliabel apabila koefisien Cronbach's alpha melebihi ketinggian signifikansi.
- 2) Instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai Cronbach's alpha berada di bawah tingkat signifikansi.⁵⁵

D. Analisis Data

Bagian ini menguraikan jenis analisis statistik yang akan digunakan. Data primer yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions). SPSS merupakan perangkat lunak yang dapat memproses data dan menampilkan hasil perhitungan statistik dalam bentuk tabel, grafik, serta analisis untuk variabel tunggal maupun hubungan antar variabel. Berikut adalah jenis pengujian yang akan diterapkan:

1. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data sampel yang digunakan benar-benar mewakili populasi secara menyeluruh. Pengujian ini mencakup beberapa aspek berikut:

⁵⁵ Darma, Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²).¹⁷

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan salah satu syarat utama dalam analisis parametrik. Distribusi normal ditandai dengan bentuk simetris di mana modus, mean, dan median berada pada titik tengah. Normalitas data sangat penting karena data yang terdistribusi secara normal dianggap mampu mewakili populasi secara akurat.⁵⁶ Normalitas data dapat diuji menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov atau dengan melihat distribusi data melalui grafik P-P Plot of Regression Standardized Residual. Data dianggap normal jika nilai residu yang diperoleh lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terbentuk apabila variabel independen dalam model regresi mempunyai hubungan linear yang sangat baik. Uji multikolinearitas dilakukan untuk menilai apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel bebas dalam regresi linier berganda. Jika korelasi antar variabel bebas terlalu tinggi, hal ini dapat mengganggu hubungan antara variabel independen dan dependen, sehingga memengaruhi ketepatan hasil analisis.⁵⁷ Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika VIF lebih dari 10 dan Tolerance kurang dari 0,1, maka terjadi

⁵⁶ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss* (Cv. Wade Group Dengan Unmu Ponorogo Press, 2016). 83

⁵⁷ Albert Kurniawan, *Pengelolaan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan Ibm Spss* (Surabaya: Cv Jakad Media Publishing, 2019).

multikolinearitas. Semakin tinggi nilai VIF, semakin rendah nilai Tolerance.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi ketika varians residual dalam model regresi tidak konsisten di seluruh pengamatan. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari heteroskedastisitas, sehingga varians residual tetap konstan pada setiap pengamatan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan. Salah satu metode untuk mendeteksinya adalah dengan scatter plot, memplot nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (residual standar). Model dianggap baik jika grafik tidak menunjukkan pola tertentu, seperti menyempit, melebar, atau terkonsentrasi di tengah. Metode uji heteroskedastisitas lainnya mencakup uji Glejser, uji Park, dan uji White.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independennya meliputi standar akuntansi pemerintahan dan sistem pengendalian internal, sedangkan variabel dependennya adalah kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. Teknik ini bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas memengaruhi variabel terikat. Berikut model rumus regresi linier berganda:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen: Kualitas laporan keuangan

α = Konstanta atau intercept

β_1 = Koefisien untuk variabel independen Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintah

β_2 = Koefisien untuk variabel independen Sistem Pengendalian Internal

X1 = Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintah

X2 = Sistem Pengendalian Internal

e = kesalahan (error)

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30 untuk Windows dalam menganalisis data dan menentukan pengaruh koefisien variabel X terhadap variabel Y.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menilai apakah hipotesis nol dapat diterima atau harus ditolak. Dalam prosesnya, penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu uji

a. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan guna menganalisis apakah masing-masing Variabel independen, yaitu pemahaman standar akuntansi pemerintahan dan sistem pengendalian internal, diduga memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kualitas laporan keuangan pemerintah, secara parsial. Pengaruh parsial ini dapat

dianalisis dengan membandingkan nilai probabilitas thitung dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05.⁵⁸

Kriteria pengujian :

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pengaruh dianggap signifikan (H_a diterima, H_0 ditolak).
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka pengaruh tidak signifikan (H_a ditolak, H_0 diterima).

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menilai sejauh mana variabel independen (X) secara keseluruhan memengaruhi variabel dependen (Y). Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui apakah pemahaman standar akuntansi pemerintah dan sistem pengendalian internal secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh variabel independen dalam model memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05.

Standar atau acuan pengujian

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh.

⁵⁸ Amimah Shabriani Putri Prasmono, Atina Ahdika, 49

c. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ialah ukuran yang menunjukkan sejauh mana perubahan atau variasi pada variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Nilai yang digunakan dalam menilai sejauh mana model regresi mampu memprediksi variabel dependen (Y) dengan baik. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin kuat kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen (Y). Dalam analisis ini dibantu dengan menggunakan alat SPSS 30, Nilai Adjusted R Square digunakan untuk menilai tingkat koefisien determinasi yang ditunjukkan pada berdasarkan tabel *model summary*. Adapun rumus yang akan digunakan dalam menghitung nilai koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi⁵⁹

⁵⁹ Darma, Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2).

BAB IV

PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Lembaga

Deskripsi Tentang Lembaga

- | | |
|----------------------|--|
| a. Nama | PT. Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember |
| b. Tanggal pendirian | 26 Juni 2002 |
| c. Tempat | JL. Jendral Ahmad Yani No.76A,
Kebondalem, Kabupaten Jember |
| d. Tipe Perusahaan | Perbankan Syariah |
| e. Jenis Item Produk | Produk Pembiayaan dan produk jasa lainnya |

Gambar 4.1 PT. Pegadaian Syariah Amad Yani Jember



2. Asal Usul Berdirinya Pegadaian yariah Ahmad Yani Jember

Pegadaian di Indonesia memilikijarah yang panjang. pegadaian Misi sebagai lembaga yang mendukung peningkatan perekonomian masyarakat dalam memberikan pinjaman uang berdasarkan sistem gadai

kepada masyarakat kecil, sehingga mereka terhindar dari praktik pinjaman berbunga tinggi. Dalam Keputusan Menteri Keuangan No. Keb-39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970, ditegaskan bahwa pegadaian berperan dalam membantu program pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan usaha lain yang menguntungkan. Dengan demikian, pegadaian dapat dianggap sebagai lembaga keuangan yang memiliki visi dan misi untuk memberikan perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian. Legalitas PT Pegadaian (Persero) diatur berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang ditandatangani Direktur Jenderal Administrasi Umum, Aidir Amin Daud, dengan nomor AHU-0029230.AH.01.09 Tahun 2012 tanggal 04 April 2014.

Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit bisnis dari PT. Pegadaian (Persero) yang awalnya dikenal sebagai Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) dan didirikan pada Januari 2003. Unit Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama ULGS Cabang Dewi Sartika. Dari Januari hingga September 2003, ULGS kemudian didirikan di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta. Empat kantor cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah di tahun yang sama. PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah memiliki kerja sama yakni layanan gadai syariah guna untuk menerapkan prinsip rahn. Layanan gadai syariah merupakan pengembangan produk bagi

PT. Pegadaian (Persero), sedangkan kegiatan ini dikelola oleh Divisi Usaha Syariah yang awalnya berada di bawah Divisi Usaha Lain yang mengelola kegiatan ini.

Sistem administrasi modern yang mengutamakan asas rasionalitas, efektivitas, dan efisiensi, serta disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam merupakan konsep operasional pegadaian syariah. Adanya pegadaian syariah bertujuan untuk menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan hukum gadai syariah, berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002. Salah satu cabang PT. Pegadaian (Persero) Syariah, yaitu Cabang Ahmad Yani Jember, didirikan dengan mempertimbangkan potensi pasar, termasuk lokasi yang strategis dekat pasar dan tingginya potensi masyarakat setempat terhadap layanan pegadaian. Saat ini, untuk melayani nasabah di kota dan kabupaten Jember, Cabang Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember memiliki dua Unit Pelayanan Cabang (UPC), yaitu UPC Pasar Tanjung dan UPC Karimata. Per 31 Desember, total dana tertunggak (Outstanding Fund/OF) mencapai 6,5 miliar, dengan jumlah rekening nasabah aktif sekitar 2.385. Unit Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember resmi didirikan pada Januari 2009.

Unit Pegadaian Syariah yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Jember memiliki peran penting bagi masyarakat, yakni mempermudah calon nasabah memperoleh dana secara cepat dengan menggadaikan barang bernilai miliknya. Pada saat ajaran baru masyarakat membutuhkan

dana tambahan untuk biaya pendidikan anak-anak mereka, oleh sebab itu pegadaian ini lebih diminati oleh kalangan masyarakat mulai dari menengah ke bawah.

3. Visi Misi Lembaga

Untuk mendukung kemajuan instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya, diperlukan pedoman yang menjadi arah dalam pelaksanaan kegiatan, yang tercermin dalam Visi dan Misi berikut:

Tujuan dan Arah Strategis Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember

Visi

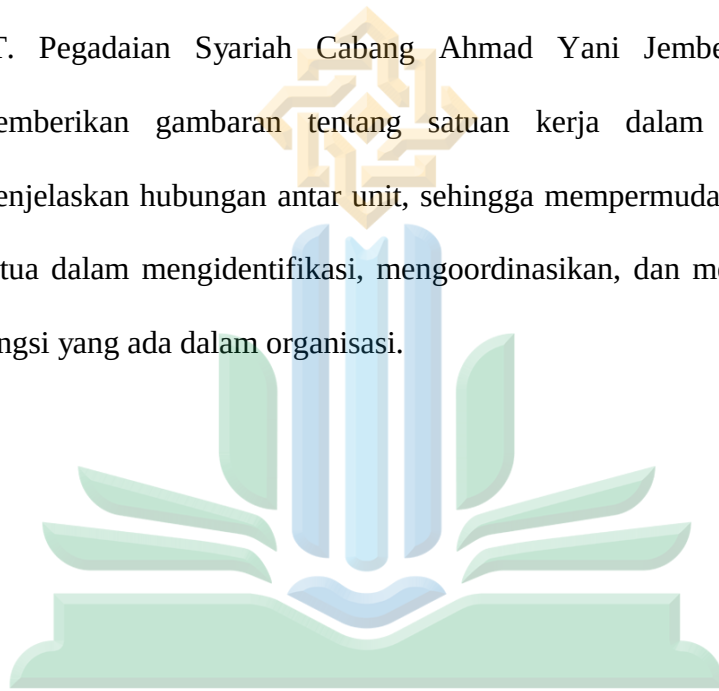
Visi Unit Pegadaian Syariah Ahmad Yani Jember adalah menjadi solusi bisnis terpadu, khususnya dalam layanan gadai, yang selalu menjadi pemimpin pasar, serta layanan mikro berbasis fidusia yang terbaik untuk melayani masyarakat menengah ke bawah.

Misi

- a. Menjamin pemerataan pelayanan dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh cabang pegadaian, sambil mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- b. Memberikan pembiayaan yang cepat, mudah, dan aman, sekaligus membina usaha masyarakat menengah ke bawah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi.
- c. Mendukung pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat menengah ke bawah serta menjalankan kegiatan usaha lain untuk mengoptimalkan sumber daya perusahaan.
- d. Menyalurkan pinjaman berdasarkan hukum gadai syariah kepada masyarakat berpenghasilan rendah dengan proses yang mudah, cepat, aman, dan hemat, sesuai dengan motto: “benar caranya, berkah hasilnya.”

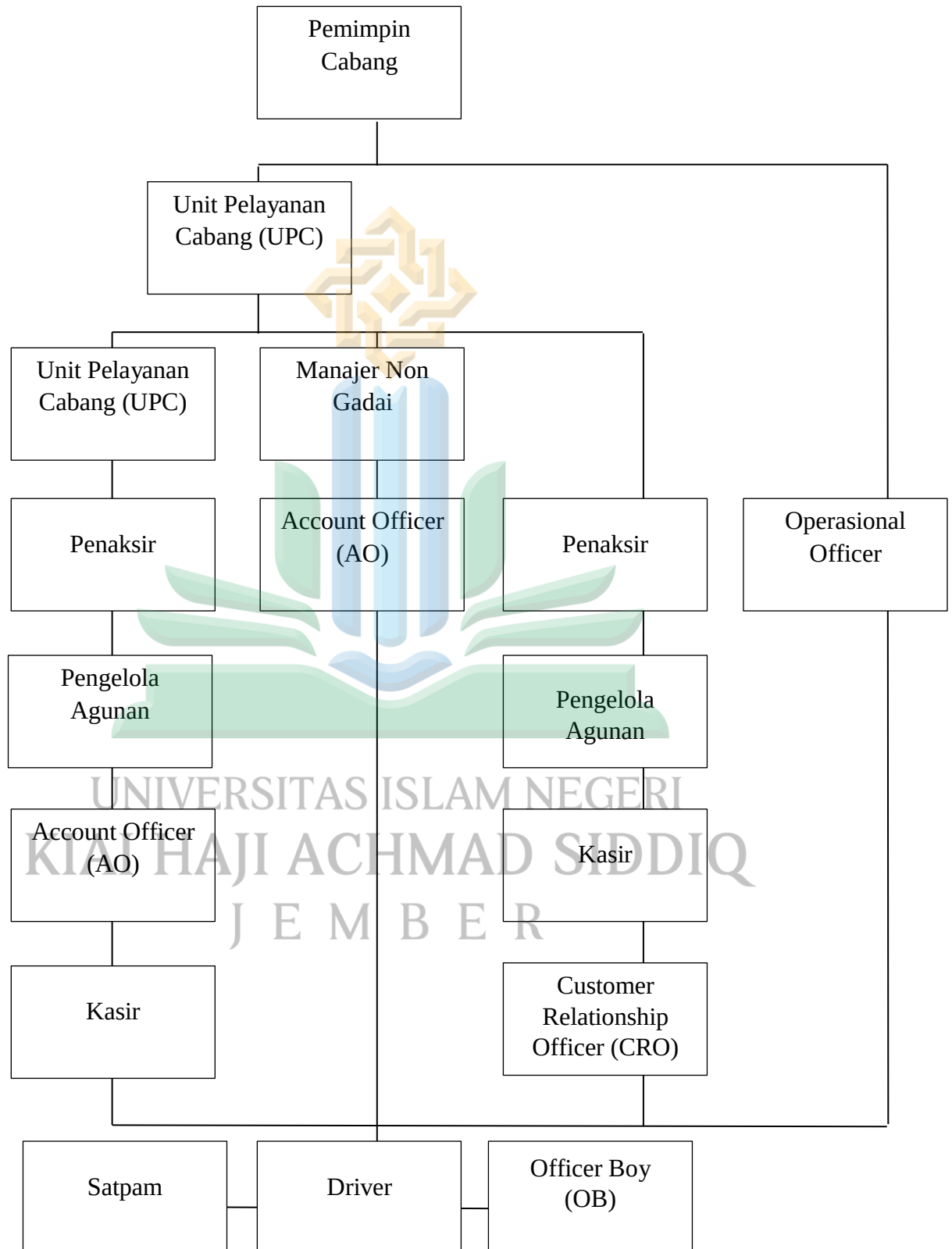
4. Susunan Organisasi Lembaga

PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember memiliki struktur organisasi bagaimana truktur prusahaan lainnya. Struktur organiai yang baik memudahkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal seprti halnya struktur organisasi yang ada di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember. Struktur ini memberikan gambaran tentang satuan kerja dalam organisasi dan menjelaskan hubungan antar unit, sehingga mempermudah pimpinan atau ketua dalam mengidentifikasi, mengoordinasikan, dan mengelola seluruh fungsi yang ada dalam organisasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Jember



B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam studi ini yang berjudul “Pengaruh Kepatuhan Syariah kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap kinerja Pegadaian Syariah” Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada 35 responden dengan klasifikasi yaitu:

1. Deskripsi Data Responden

a. Data Responden berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data usia responden, yang terdiri dari pegawai dan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember, sebanyak 35 orang:

Table 4.1
Uraian Data Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-29 Tahun	8	22,86%
2	30-39 tahun	10	28,57%
3	40-49 tahun	5	14,29%
4	50-59 tahun	6	17,14%
5	≥60 tahun	6	17,14%
	Total	35	100%

Sumber: data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, terlihat bahwa responden berusia 20-29 tahun berjumlah 8 orang atau 22,86%. Responden berusia 30-39 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 28,57%. Untuk usia 40-49 tahun terdapat 5 orang atau 14,29%, usia 50-59 tahun sebanyak 6 orang atau 17,14%, dan usia 60 tahun juga 6 orang dengan persentase 17,14%. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 30-39 tahun.

b. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden, yang terdiri dari pegawai dan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember sebanyak 35 orang:

Table 4.2
Deskripsi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki- laki	15	42,86%
2	Perempuan	20	57,14%
	Total	35	100%

Sumber: data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 15 dan menghasilkan presentase sebesar 42,86%. Kemudian responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 20 dan menghasilkan presentase sebesar 57,14%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin Perempuan.

c. Uraian Data Responden berdasarkan Status Pekerjaan

Berikut adalah data mengenai pekerjaan responden, yang terdiri dari pegawai dan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Jember, sebanyak 35 orang.

Table 4.3 Uraian Data Responden menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	wiraswasta	6	17,14%
2	Wirausaha	11	31,43%
3	Pegawai	12	34,29%
4	Konsultan Keuangan	1	2,86%
5	IRT	5	14,29%
	Total	35	100%

Sumber : data diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4.3, mayoritas responden berprofesi sebagai pegawai, yaitu 12 orang (34,29%). Sebanyak 11 orang (31,43%) bekerja sebagai wirausaha, 6 orang (17,14%) tergolong wiraswasta, 5 orang (14,29%) adalah ibu rumah tangga (IRT), dan 1 orang (2,86%) bekerja sebagai konsultan keuangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai pegawai.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji instrument pengumpulan data

a. Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat digunakan secara valid dalam penelitian. Dalam uji ini, Nilai rhitung atau korelasi Pearson dibandingkan dengan nilai rtabel. Perhitungan *degree of freedom* (df) ditentukan dengan rumus $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah sampel. Dengan jumlah sampel 35, maka $df = 35 - 2 = 33$, dan pada tingkat signifikansi 0,05 untuk uji dua arah, diperoleh nilai rtabel sebesar 0.344. Jika rhitung > dari rtabel (pada signifikansi 0.05), maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika rhitung < dari rtabel, maka butir pertanyaan dianggap tidak valid. Hasil pengujian validitas instrumen dimana dilakukan dengan bantuan SPSS versi 30 dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Hasil Uji validitas X1,X2,X3 dan Y

No	Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
1.	Kepatuhan Syariah	X1.1	0,620	0,344	Valid
		X1.2	0,703		Valid
		X1.3	0,651		Valid
		X1.4	0,650		Valid
		X1.5	0,678		Valid
		X1.6	0,699		Valid
		X1.7	0,771		Valid
		X1.8	0,659		Valid
		X1.9	0,658		Valid
		X1.10	0,636		Valid
		X1.11	0,615		Valid
2.	Kepuasan nasabah	X2.1	0,516	0,344	Valid
		X2.2	0,608		Valid
		X2.3	0,581		Valid
		X2.4	0,383		Valid
		X2.5	0,614		Valid
		X2.6	0,562		Valid
		X2.7	0,393		Valid
		X2.8	0,567		Valid
		X2.9	0,522		Valid
		X2.10	0,387		Valid
		X2.11	0,699		Valid
		X2.12	0,644		Valid
3.	Efisiensi operasional	X3.1	0,538	0,344	Valid
		X3.2	0,648		Valid
		X3.3	0,351		Valid
		X3.4	0,604		Valid
		X3.5	0,653		Valid
		X3.6	0,565		Valid
		X3.7	0,418		Valid
		X3.8	0,581		Valid
		X3.9	0,644		Valid
		X3.10	0,692		Valid
		X3.11	0,752		Valid
4.	Kinerja Keuangan	Y.1	0,646	0,344	Valid
		Y.2	0,536		Valid
		Y.3	0,413		Valid
		Y.4	0,634		Valid
		Y.5	0,626		Valid
		Y.6	0,610		Valid
		Y.7	0,520		Valid

		Y.8	0,610		Valid
		Y.9	0,642		Valid
		Y.10	0,614		Valid
		Y.11	0,550		Valid
		Y.12	0,652		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 30, 2025

Berdasarkan hasil tabel di atas, bahwa seluruh butir pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid, dikarenakan nilai r hitung $< r$ tabel. Oleh karena itu, pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan instrumen yang valid pada saat mengukur variabel yang telah ditentukan.

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah proses untuk menilai konsistensi pengukuran variabel melalui serangkaian pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha terhadap batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,6. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel berdasarkan data dari 35 responden, yang dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS versi 30:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Syariah (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	11

Sumber: Data diolah dengan SPSS 30, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0,867. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan terkait Kepatuhan Syariah (X1) dalam penelitian ini tergolong reliabel, karena nilai Cronbach's alpha 0,867 lebih besar dari batas minimal 0,60.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	12

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Dari tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,758, lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian tergolong reliabel.

Tabel 4.7
Hasil pengujian Reliabilitas Efisiensi operasional (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	12

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Dari tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,738, yang lebih tinggi dari 0,60. Hal ini menandakan bahwa hasil penelitian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.8
Hasil pengujian Reliabilitas Kinerja Keuangan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	12

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Dari tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,819, yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian tergolong reliabel.

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Pengujian Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov merupakan salah satu bagian dari pengujian asumsi klasik. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah: jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka residual dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90304893
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.082
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.204
	99% Confidence Interval	Lower Bound .193
		Upper Bound .214

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

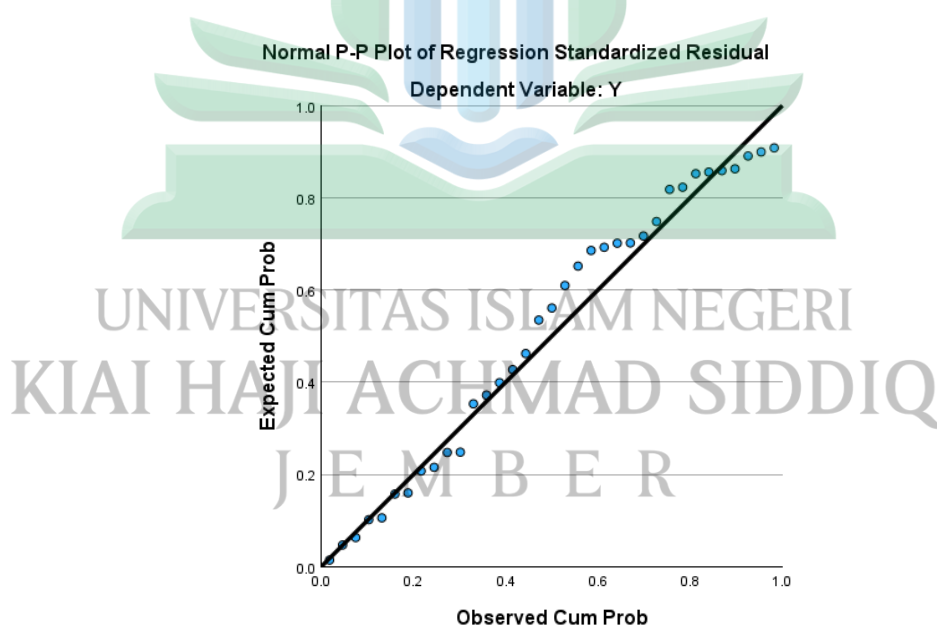
d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai Asymp. Sig (2-tailed) yang diperoleh adalah 0,200. Dalam uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, data dianggap berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$, dan sebaliknya dianggap tidak normal jika nilai tersebut $< 0,05$. Karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) pada penelitian ini sebesar $0,200 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Uji normalitas melalui P-P Plot menunjukkan bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Hal ini menandakan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas. Berikut adalah ilustrasi hasil uji normalitas menggunakan P-P Plot:



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot

Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa, hasil Grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekita garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Pengujian Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas memiliki tujuan agar dapat mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen (X) pada model regresi. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan adanya multikolinieritas yaitu jika nilai *Tolerance* > 0.10 , maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas maka sebaliknya jika nilai $VIF < 10.00$, maka dapat dikatakan tidak terjadi VIF.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.654	1.530
	X2	.415	2.410
	X3	.365	2.742

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Berdasarkan tabel, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel X1 sebesar $1,530 < 10$, X2 sebesar $2,410 < 10$, dan X3 sebesar $2,742 < 10$. Sedangkan nilai Tolerance untuk X1 adalah $0,654 > 0,10$,

X2 sebesar $0,415 > 0,10$, dan X3 sebesar $0,365 > 0,10$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tolerance untuk variabel pemahaman standar akuntansi pemerintahan dan sistem pengendalian internal yang lebih besar dari 0,10, serta nilai VIF yang kurang dari 10.

c. Pengujian Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi perbedaan varians residual antar observasi. Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan metode uji White dan Scatter Plot. Pada uji White, keputusan didasarkan pada nilai Chi-Square sebagai kriterianya.

- 1) Jika nilai Chi-Square hitung $<$ Chi-Square tabel, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Sebaliknya, jika nilai Chi-Square hitung $>$ Chi-Square tabel, maka heteroskedastisitas terjadi.⁶⁰

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas (uji white)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.025	8.99567

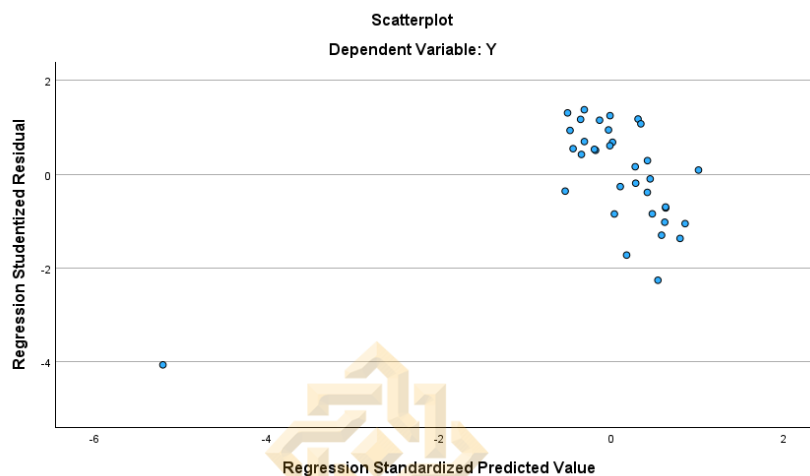
a. Predictors: (Constant), X2X3, X1_KUADRAT, X3_KUADRAT, X3, X1, X2_KUADRAT, X1X2, X1X3, X2

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

⁶⁰ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018). 144

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Salah satu metode yang digunakan adalah uji White, yaitu dengan meregresikan residual kuadrat terhadap variabel independen, kuadrat variabel tersebut, dan interaksinya. Berdasarkan hasil regresi White, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,283 dengan jumlah sampel. ($n = 35$). Selanjutnya nilai uji statistik White dapat dihitung menggunakan rumus: $\chi^2_{hitung} = n \times R^2 = 35 \times 0,283 = 9,905$

Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai Chi-Square Berdasarkan tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat bebas (df) sama dengan jumlah variabel independen dalam model White, yaitu 9, diperoleh nilai Chi-Square sebesar 16,919. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan valid untuk analisis. telah memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan pada pengujian selanjutnya.



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Gambar 4.3
Hasil Uji Heterokedastisitas (*Scatter-plot*)

Pengujian heteroskedastisitas juga dilakukan dengan metode scatter plot, yaitu dengan melihat penyebaran titik-titik antara nilai Regression Standardized Predicted Value (sumbu X) dengan Regression Studentized Residual (sumbu Y). Berdasarkan Gambar tersebut, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas

maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu (seperti mengerucut, melebar, atau bergelombang). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, sehingga memenuhi asumsi klasik homoskedastisitas dan layak untuk digunakan dalam analisis regresi.

3. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis, terutama ketika terdapat lebih dari satu variabel independen (X) yang berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Metode ini digunakan untuk menilai signifikansi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Proses analisis regresi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak *SPSS versi 30*, dengan hasil yang diperoleh sebagai berikut.

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.226	5.901		1.563	.128
	X1	.101	.119	.105	.848	.403
	X2	-.042	.145	-.045	-.288	.775
	X3	.863	.178	.801	4.854	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel pemahaman pengaruh kepatuhan Syariah adalah 0.101. untuk variable kepuasan nasabah sebesar-0.042. Sedangkan Efisiensi operasional sebesar 0.863 Selain itu, nilai konstanta yang diperoleh adalah 9.226. Dengan demikian, model persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 9,226 + 0.101X_1 - 0.042X_2 + 0,863X_3$$

- Nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila variabel Kepatuhan Syariah (X1), Kepuasan Nasabah (X2), dan Efisiensi Operasional (X3) bernilai 0, maka Kinerja Keuangan (Y) sebesar 9,226.
- Nilai Koefisien regresi sebesar 0,101 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kepatuhan Syariah akan meningkatkan

Kinerja Keuangan sebesar 0,101, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Namun, karena nilai signifikansi sebesar $0,403 > 0,05$, pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan tidak signifikan.

- c. Koefisien regresi $-0,042$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada Kepuasan Nasabah justru menurunkan Kinerja Keuangan sebesar 0,042, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Nilai signifikansi sebesar $0,775 > 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Keuangan tidak signifikan.
- d. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,863 menandakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada Efisiensi Operasional akan meningkatkan Kinerja Keuangan sebesar 0,863, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Dengan nilai signifikansi $<0,001 < 0,05$, Efisiensi Operasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji T (Secara Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara individual. Analisis pengaruh dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0,05.

t tabel dihitung dengan rumus $t (\alpha/2 : n - k - 1)$

$= t (0,05/2 : 35 - 3 - 1)$

$= t (0,025 : 31)$

$= 2,0395 \approx 2,040$

Adapun dasar pengambilan Keputusan yaitu Jika Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel berpengaruh signifikan (H_a diterima, H_0 ditolak). Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel tidak berpengaruh signifikan (H_a ditolak, H_0 diterima).

Tabel 4.13
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	9.226	5.901		1.563	.128
	X1	.101	.119	.105	.848	.403
	X2	-.042	.145	-.045	-.288	.775
	X3	.863	.178	.801	4.854	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa:

1) **Variablel Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah**

Untuk variabel X1 (Variabel X1 (Kepatuhan Syariah) terhadap variabel Y (Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $0,848 < t_{tabel} 2,040$ dan nilai signifikansi $0,403 > 0,05$. Dengan demikian, X1 tidak memiliki pengaruh

signifikan terhadap Y. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima, yang menunjukkan tidak adanya pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan.

2) Variabel Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah

Untuk variabel X2 (Kepuasan Nasabah) terhadap variabel Y (Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah) Nilai t hitung untuk variabel X2 sebesar $-0,288$ ($|-0,288| = 0,288$) $< t$ tabel 2,040 dan nilai signifikansi sebesar $0,775 > 0,05$. Dengan demikian, X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara X2 terhadap Y.

3) Variabel Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah

Untuk variabel X3 (Efisiensi Operasional) terhadap variabel Y (Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah) Nilai t hitung untuk variabel X3 sebesar $4,854 > t$ tabel 2,040 dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa X3 terhadap Y.

b. Pengujian F secara Simultan

Tabel 4.14
Hasil Pengujian F secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645.001	3	215.000	23.260	<,001 ^b
	Residual	286.542	31	9.243		
	Total	931.543	34			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Uji F dilakukan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil ANOVA pada Tabel 4.15, diperoleh nilai Fhitung sebesar 23,260 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai Ftabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 31$ adalah 2,92.

Karena Fhitung (23,260) lebih besar dari Ftabel (2,92) dan nilai signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen.

c. Nilai Determinan R Square

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan guna Koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji

dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintahan dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Nilai koefisien determinasi ditampilkan dalam output SPSS melalui R Square yang tercantum pada tabel Model Summary.

Tabel 4.15
Hasil Uji nilai Determinan R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.663	3.04028

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 30, tahun 2025

Berdasarkan output SPSS pada Berdasarkan tabel Model Summary, diperoleh nilai R sebesar 0,832, yang menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara X1, X2, dan X3 dengan Y. Nilai R Square sebesar 0,692 menunjukkan bahwa 69,2% variasi Y dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sementara 30,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,663 memperkuat bahwa model regresi ini layak digunakan.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, nilai signifikansi variabel Kepatuhan Syariah sebesar 0,403, yang lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05 ($0,403 > 0,05$), dan nilai thitung sebesar 0,848 yang lebih kecil dari t tabel

2,040 ($0,848 < 2,040$). Dengan demikian, H_a ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Syariah tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember.

Menurut Teori Kepatuhan Syariah, setiap lembaga keuangan syariah wajib menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah secara menyeluruh. Kepatuhan syariah tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga merupakan manifestasi dari nilai moral dan spiritual yang menjadi dasar berdirinya lembaga keuangan syariah (Antonio, 2001).⁶¹ Teori ini menekankan bahwa kepatuhan terhadap ketentuan syariah merupakan bentuk ketaatan terhadap hukum Allah SWT, yang tercermin dalam setiap aktivitas bisnis, produk, dan layanan lembaga.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember, penulis berpendapat bahwa hasil tersebut mencerminkan kondisi operasional lembaga yang telah menerapkan prinsip-prinsip syariah secara konsisten dan menyeluruh. Karena kepatuhan terhadap prinsip syariah telah menjadi standar operasional baku, maka tidak terdapat perbedaan yang mencolok antar unit dalam hal penerapan nilai-nilai syariah. Akibatnya, variasi yang

⁶¹ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 15.

diperlukan untuk menimbulkan pengaruh statistik terhadap kinerja keuangan menjadi sangat kecil.

Jika dikaitkan dengan Teori Kepatuhan Syariah, hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah lebih berfungsi sebagai bentuk komitmen moral dan spiritual lembaga untuk memastikan seluruh aktivitasnya sesuai dengan hukum Islam, daripada sebagai faktor langsung yang memengaruhi profitabilitas. Artinya, kepatuhan syariah memiliki peran lebih besar dalam menjaga kemurnian prinsip, reputasi, dan keberlanjutan lembaga syariah, bukan sekadar meningkatkan kinerja keuangan jangka pendek.

Oleh karena itu, penulis menilai bahwa meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik, Kepatuhan Syariah tetap memiliki peran strategis dalam menjaga integritas lembaga keuangan syariah, membangun kepercayaan masyarakat, serta memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan nilai-nilai Islam yang menjadi landasan utama lembaga tersebut.

2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,775, lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,775 > 0,05$), dan nilai thitung sebesar -0,288, lebih kecil dari ttabel 2,040 ($-0,288 < 2,040$). Dengan demikian, H_a ditolak dan H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh

signifikan secara parsial terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember.

Menurut Teori Kepuasan Nasabah, kepuasan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap pengalaman penggunaan produk atau layanan yang dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya (Kotler & Keller, 2016).⁶² Jika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan apabila kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Teori ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam membentuk loyalitas, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumennya.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember, penulis berpendapat bahwa kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan nasabah belum menjadi faktor utama yang menentukan peningkatan kinerja keuangan lembaga. Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar nasabah Pegadaian Syariah menggunakan layanan bukan semata-mata karena tingkat kepuasan, melainkan karena kebutuhan mendesak untuk memperoleh dana secara cepat dan mudah. Dengan demikian, walaupun nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut belum cukup untuk menciptakan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja keuangan.

⁶² Ulfa Lutfiani, Nina Ramadhani W, Ruslaini, Ulil Albab, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung”. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*. Vol.9 No. 2 Oktober 2024.

Jika dikaitkan dengan Teori Kepuasan Nasabah, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum sepenuhnya terkonversi menjadi loyalitas dan perilaku ekonomi jangka panjang yang berdampak langsung terhadap kinerja keuangan. Kepuasan yang bersifat sesaat perlu diikuti dengan upaya membangun kepercayaan, kedekatan emosional, serta inovasi produk agar kepuasan tersebut mampu mendorong peningkatan profitabilitas secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penulis merekomendasikan agar Pegadaian Syariah Jember terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat komunikasi dengan nasabah, serta mengembangkan produk berbasis kebutuhan aktual pelanggan agar kepuasan yang dirasakan dapat berkembang menjadi loyalitas nasabah yang berdampak nyata pada peningkatan kinerja keuangan lembaga.

3. Peran Efisiensi Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan

Pegadaian Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Efisiensi Operasional adalah 0,001, yang lebih rendah dari taraf signifikansi 0,05, dan nilai thitung 4,854 melebihi ttabel 2,040. Oleh karena itu, H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga H_3 diterima, menandakan bahwa Efisiensi Operasional memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah Jember.

Menurut Teori Efisiensi Operasional, suatu organisasi dikatakan efisien apabila mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya

secara optimal untuk menghasilkan output maksimal dengan biaya serendah mungkin (Farrell, 1957).⁶³ Efisiensi operasional berfokus pada kemampuan lembaga dalam mengatur, mengelola, dan mengendalikan kegiatan operasional agar tercapai keseimbangan antara input dan output yang dihasilkan. Lembaga yang memiliki tingkat efisiensi tinggi akan mampu menekan biaya, meningkatkan produktivitas, serta memperbaiki kinerja keuangannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Efisiensi Operasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember, penulis berpendapat bahwa temuan ini mencerminkan kemampuan lembaga dalam mengelola sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya minimal. Efisiensi operasional yang baik menggambarkan bahwa Pegadaian Syariah mampu menjalankan aktivitas bisnis secara efektif dan produktif, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas dan daya saing lembaga. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat efisiensi yang dicapai, semakin baik pula kinerja keuangan yang dihasilkan.

Jika dikaitkan dengan Teori Efisiensi Operasional, hasil penelitian ini mendukung pandangan bahwa efisiensi merupakan indikator utama dari kinerja lembaga keuangan. Peningkatan efisiensi mencerminkan kemampuan manajemen dalam mengurangi pemborosan, mempercepat proses pelayanan, serta mengoptimalkan penggunaan aset dan tenaga

⁶³ Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society, Series A (General)*, 120(3), 253–290.

kerja. Dalam konteks Pegadaian Syariah, efisiensi operasional yang tinggi menunjukkan bahwa lembaga mampu menyeimbangkan biaya dan pendapatan secara proporsional sesuai prinsip syariah.

Penulis menilai bahwa hasil ini juga mempertegas pentingnya pengawasan internal, perencanaan biaya yang matang, serta inovasi dalam proses operasional untuk mempertahankan dan meningkatkan efisiensi lembaga. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah Jember perlu terus memperkuat strategi efisiensi, baik melalui digitalisasi layanan maupun optimalisasi kinerja pegawai, agar dapat menjaga stabilitas dan pertumbuhan kinerja keuangan secara berkelanjutan.

Realita di lapangan menunjukkan bahwa Pegadaian Syariah telah mampu menekan biaya operasional melalui penerapan digitalisasi layanan dan peningkatan produktivitas karyawan, yang berdampak positif terhadap peningkatan kinerja keuangan lembaga.

4. Dampak Bersama Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, dan Efisiensi Operasional terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah

"Hasil uji F pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai Fhitung mencapai 23,260, yang lebih tinggi daripada Ftabel sebesar 2,92 ($23,260 > 2,92$) dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepatuhan Syariah (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), dan Efisiensi Operasional (X_3) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember (Y)

Berdasarkan hasil uji F yang menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah, dan Efisiensi Operasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah Jember, penulis berpendapat bahwa temuan ini menggambarkan pentingnya sinergi antara penerapan prinsip syariah, peningkatan pelayanan kepada nasabah, serta pengelolaan efisiensi operasional dalam mendukung keberhasilan lembaga. Ketika ketiga aspek tersebut berjalan secara harmonis, maka akan terbentuk sistem kerja yang tidak hanya berlandaskan nilai-nilai syariah, tetapi juga efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan nasabah.

Hasil ini memperkuat Teori Kepatuhan Syariah, yang menekankan bahwa lembaga keuangan syariah harus menjalankan seluruh aktivitasnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sebagai bentuk ketaatan dan tanggung jawab moral, spiritual, serta sosial. Kepatuhan ini menjadi dasar dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan reputasi lembaga.

Selain itu, teori ini juga menjelaskan bahwa ketika prinsip syariah dijadikan landasan utama dalam pengelolaan lembaga, maka seluruh aspek pendukung seperti kepuasan nasabah dan efisiensi operasional akan berjalan searah untuk menciptakan kinerja keuangan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil uji simultan ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Syariah berperan sebagai pondasi nilai, Kepuasan Nasabah berperan sebagai bentuk hubungan sosial dan pelayanan, dan Efisiensi Operasional

berperan sebagai faktor manajerial dan teknis dalam mewujudkan kinerja keuangan yang optimal. Kolaborasi ketiga faktor ini menjadi kunci utama bagi Pegadaian Syariah Jember dalam mempertahankan legitimasi, meningkatkan daya saing, serta menjaga keberlanjutan usaha sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepatuhan syariah tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember. Kondisi ini disebabkan oleh tingkat kepatuhan yang relatif seragam di seluruh unit penelitian, sehingga variabel ini tidak menciptakan variasi yang cukup untuk memengaruhi kinerja keuangan.
2. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember. Hal ini mengisyaratkan bahwa tingkat kepuasan nasabah tidak selalu berdampak pada peningkatan pemanfaatan layanan secara berulang, karena sebagian besar nasabah menggunakan jasa Pegadaian hanya saat kebutuhan mendesak muncul.
3. Sementara itu, efisiensi operasional terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember. Dengan kata lain, semakin efisien pengelolaan biaya operasional, semakin baik pula kinerja keuangan yang dicapai.
4. Secara simultan, variabel kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan

variasi kinerja keuangan, meskipun secara parsial hanya efisiensi operasional yang memberikan pengaruh nyata.

B. Saran

1. Saran untuk Pegadaian Syariah

a. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Meningkatkan Efisiensi operasional terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan, maka Pegadaian Syariah di Kabupaten Jember perlu terus melakukan pengendalian biaya dan meningkatkan produktivitas, misalnya melalui optimalisasi teknologi digital, pelatihan karyawan, dan evaluasi prosedur kerja agar lebih efektif.

b. Peningkatan Kualitas Layanan

Meskipun kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, Pegadaian Syariah tetap perlu menjaga kualitas pelayanan agar nasabah merasa nyaman dan memiliki pengalaman positif saat menggunakan layanan. Hal ini dapat mendukung loyalitas jangka panjang.

c. Sosialisasi Prinsip Syariah

Pegadaian dapat melakukan sosialisasi lebih intensif terkait prinsip kepatuhan syariah agar nasabah semakin memahami dan percaya pada produk yang disediakan, sehingga diharapkan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan di masa mendatang.

2. Rekomendasi untuk Penelitian Mendatang"

Bisa menambahkan variabel tambahan seperti inovasi produk, literasi keuangan syariah, atau kualitas layanan digital untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja keuangan. Dapat memperluas objek penelitian dengan mengambil sampel dari beberapa kota atau provinsi agar hasil penelitian lebih generalizable. Menggunakan periode penelitian yang lebih panjang atau metode kualitatif untuk menggali lebih dalam alasan di balik hasil yang tidak signifikan.

3. Saran untuk tenaga Akademik

Temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi tambahan untuk pengembangan literatur terkait pengaruh kepatuhan syariah, kepuasan nasabah, dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan, khususnya pada lembaga keuangan non-bank seperti Pegadaian Syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- A. Supriyadi., *Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan* (Jakarta: Penerbit XYZ, 2020), 45-50.
- Abdul Rahman, al-Mahalli bin Syekh Muhammad., *Fathul Qarib*, (Penerbit Al-Maktabah Al-Islamiyyah, 2005), hlm. 45
- Abdullah, Karimuddin., Misbahul Jannah, Ummul Aiman, dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022)
- Afifah, Azmi Nurul., “ Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Pelayanan, Dan Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah Pegadaian Syariah UPS Beureunuen” (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh).
- Apriliansyah, Mario, Tri Widyastuti, Syamsul Bahri,” Pengaruh Supply Chain Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kerja Sama Operasi Rumah Sakit”. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 9 No. 2, Mei 2021.
- Ardiansyah, Muhammad Rizki., Agus Kuncoro, Arief Diaz Allfonso, Siti Nur Aisyah, Via Yunita” *Literatur Review: Peran Sistem Just In Time Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Di Indonesia” Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*. 19 Oktober 2024.
- Arifin, MBA Zainal., *Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), 2
- Azahra, Nova., Rio Ferdiani Harahap, M. Rizaldy Wibowo³, Rikki Abidan Tinendung, Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia. *Kapital Deli Sumatera* Vol. 1, No.2, Januari 2023.
- Clara, Intia Laras., ” Pengaruh Dewan Direksi, Dewan Komisaris Independent, dan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia”. *JRKA Volume 7 Isue 2*, Agustus 2021: 46-59
- Darma, Budi., *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)* (Guepedia, 2021).
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, "*Fatwa DSN No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn*," (Jakarta: DSN-MUI, 2002).
- Djaali, Haji., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2021). 57
- Doe, John., *Kepuasan Pelanggan dalam Bisnis Modern* (Jakarta: Penerbit ABC, 2020), 45.

- Eka Alfiyati, Annisa Nur., Pengaruh Sharia Compliance dan Islamic Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Periode 2017-2021 (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Faiz, Muhammad., Rahmansyah, Siti Mutmainah, “Pengaruh Kinerja Pengungkapan esg Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepatuhan Syariah Sebagai Variabel Moderasi” *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING* Volume 13, Nomor 3 Tahun 2024
- Hariasih, Misti., Rizal Yulianto, Amrin Hidayat, “Pengaruh Risiko Kredit Dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja BPR Konvensional” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Indonesia* Vol. 1, No.4 September 2018.
- Hikmah, Liatul., “Pengaruh Peran Dewan Syari’ah (DPS) Dan Komite Audit Terhadap Kepatuhan Pada Prinsip Syari’ah di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) Provinsi Jawa Timur”, (Skripsi Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang 2018).
- Kurniawan, Albert., *Pengelolaan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan Ibm Spss* (Surabaya: Cv Jakad Media Publishing, 2019).
- L, Sari. dan Budi, A., "Kepatuhan Syariah dan Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2020): 45-60.
- Lestari, Sry., Pengaruh Sharia Compliance dan Islamic Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah, *Jurnal Ekonomi Islam Al- Sharf* Vol. 1, No. 2 (2020).
- Lutfiani, Ulfa., Nina Ramadhani W, Ruslaini, Ulil Albab,”Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung”. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*. Vol.9 No. 2 Oktober 2024.
- M. Ali & Ahmed, K. Customer Satisfaction in Islamic Banking: A Study of the Factors Influencing Customer Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5) (2016, 678-694.
- Mardatillah, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Muhammad Wahyuddin Abdullah, “Penerapan Prinsip Dan Kepatuhan Syari’ah Pada Pengelolaan Keuangan Syari’ah” *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3025-1192(2024),2 (1): 284–295.
- Mardian, Sepky., “Tingkat Kepatuhan Syari’ah Di Lembaga Keuangan” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* Vol. 3, No. 1 (2015).
- Maulianita, Asti., Sutarti dan Triandi, “Pengaruh Dewan Komisaris Dan Komite Audit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Yang Terdaftar Di

Bank Indonesia” *jurna ilmiah akuntansi kesatuan*. Vol 7 No.1 2010 STIE Kesatuan ISSN 2337 –7852.

Mauliyah, Nur Ika., *STRATEGI PENENTUAN HARGA JUAL SAYURAN PADA PEDAGANG PASAR TRADISIONAL (Studi Fenomenologi Pedagang Sayur Di Blitar)*

Nuha, Ulin.,” Pegadaian Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Pegadian Syariah Cabang Jember Desa Kapatihan Kecamatan Kaliwatwes”. (Skripsi UIN KHAS Jember).

Onoyi, Nona Jane dan Diana Titik Windayati, Pengaruh Ukuran Perusahaan, Good Corporate Governance dan Efisiensi Operasi Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Banj BUMN yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2020). *Zona Keuangan: Program Studi Akuntansi (S1)* Universitas Batam Vol. 11 No. 1, April 2021.

Penyusun Tim, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, (Jember: UIN KHAS, 2021).

Pratiwi, Ana., Kuni Zakiyyatul Laila, Daru Anondo,. “Pengaruh Pengungkapan Sustainability Report terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Indonesia,” *Asersi: Jurnal Akuntansi Terapan dan Bisnis* 2, No. 1 (2022), 63.

Purnomo, Rochmat Aldy., Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss (Cv. Wade Group Dengan Unmuh Ponorogo Press, 2016). 83

Purwanti Neli, Yopi Hidayatul Akbar, “Pengaruh Kepatuhan Syari’ah Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Pada Koperasi Syari’ah Masjid Besar Baitul Amanah Kecamatan Ganeas” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3, Nomor 2, Januari 2022.

Putri1 Erina Setiana, Nur Ika Mauliyah, Pengaruh pertumbuhan ekonomi pendapatan asli daerah dana alokasi umum dan dana alokasi khusus terhadap pengalokasian belanja modal (Studi Pada Pemerintahan Kabupaten/Kota di Jawa Timur Periode 2018-2020)

Rahman, Nasfis., Sabri”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies* Vol. 4, No. 1, Januari-Juni 2020

Rukmana, Devi Hardianti., Analisis pengukuran efisiensi terhadap pertumbuhan laba pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia dengan metode data envelopment analysis (DEA) periode 2010-2012 (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)

- Sari, Ayu Khumala., Fadli Hudaya, Sobrotul Imtikhanah, Pengaruh Sharia Compliance, Islamic Corporate Governance, Car, dan Zakat Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah. *Jurnal Neraca* Vol. 16 No. 2 Desember tahun 2020.
- Sari, Merinda Ratna., Marhaendra Kusuma, Siti Isnaniati, Pengaruh Pelayanan, Kualitas Jaringan, Harga Yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan PT Global Media Dta Prima Cabang Kediri. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.1 No.4 Agustus 2023.
- Sari S.E , Widya., M.Si, *Kinerja Keuangan* (Medan: Unipei Press, 2023).
- Smith, Jane dan John Doe, *Statistik untuk Penelitian Sosial* (Bandung: Penerbit Edukasi, 2019), 78.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, cetakan 19 (Bandung: Alfabeta, 2021),38.
- Sunardi “Dampak Kepatuhan Syariah terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah: Studi Kasus pada Struktur Pengawasan dan Manajemen Risiko” *Jurnal AL Wadih* Volume 1, Nomor 1, Juni 2023
- Wahyuning, Sri., “Dasar-Dasar Statistik,” Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik,2021,92
- Yulfa, Sri., Rokhmat Subagiyo, Usdeldi,” Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Keuangan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid Syariah Pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol.9 No.1, April 2022.
- Zahriyah, Aminatus., Suprianik, Agung Parmono, Mustofa. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. (Jember: Mandala Press, 2021), 4.

Lampiran 1

Matriks Penelitian

Keterangan	Isi
JUDUL	Pengaruh kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Jember)
VARIABEL	kepatuhan Syariah (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Efisiensi Operasional (X_3), Kinerja Keuangan (Y)
INDIKATOR	Kepatuhan Syariah (X_1) - Tidak Mengandung Unsur Riba - Terhindar dari Gharar - Terhindar dari Maisir - Pengawasan Kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah (X_2) - Kepuasan Pelanggan - Konformasi Harapan - Minat dalam pembelian ulang - Kesediaan Merekomendasikan - Ketidak puasan Nasabah Efisiensi Operasional (X_3) - Waktu pelayanan - Jumlah transaksi - Pemanfaatan Teknologi - Kepuasan terhadap proses kerja - Frekuensi Kesalahan Operasional - Penggunaan sumber daya (persepsi) Kinerja Keuangan (Y) - Pertumbuhan jumlah nasabah - Peningkatan Volume Transaksi - Tingkat kolektibilitas pembiayaan - Produktivitas cabang atau karyawan - Efisiensi Biaya Operasional (persepsi) - Persepsi terhadap kinerja keuangan - Pertumbuhan Aset Cabang

SUMBER	Sumber data primer: Kuesioner yang disebarakan kepada pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah.
METODOLOGI PENELITIAN	1) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif 2) Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden 3) Analisis data menggunakan program SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)
RUMUSAN MASALAH	1. Bagaimana Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 3. Bagaimana Pengaruh Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah? 4. Bagaimana Pengaruh Secara Simultan Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah?

Lampiran 2**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Aini

NIM : 212105030035

Prodi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah (Studi Pegadaian Syariah Jember) ”** adalah benar - benar hasil karya saya kecuali kutipan – kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, Senin 06 Oktober 2025



Nurul Aini

212105030035

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3

KUISIONER PENELITIAN

Judul Skripsi : “PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN PEGADAIAN SYARIAH (STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH JEMBER)”

Daftar Pertanyaan

A. Identitas Responden

Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan dibawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan sebenarnya. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban anda yang dianggap paling benar. Hanya ada satu jawaban pada setiap nomor.

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Bidang :
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

5. Pendidikan Terakhir :

☐ SMP/SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2

☐ S3

B. Pertanyaan Peneliti

Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

1. Kepatuhan Syariah (X1)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
TIDAK MENGANDUNG UNSUR RIBA						
1.	Lembaga keuangan Syariah tempat saya bekerja benar-benar menghindari praktik riba dalam semua transaksi					
2.	Setiap produk dan layanan yang ditawarkan telah melalui proses verifikasi bebas riba					
3.	Sumber pendapatan utama lembaga keuangan Syariah ini tidak berasal dari bunga atau riba					
4.	Akad yang digunakan (misalnya rahn, ijarah) sesuai dengan fatwa DSN-MUI.					
TERHINDAR DARI GHARAR						
5.	Produk yang di tawarkan memiliki struktur yang jelas dan transparan					
6.	Kontrak yang digunakan dalam transaksi Syariah telah dijelaskan secara rinci kepada nasabah					
7.	Pegadaian Syariah menjelaskan secara rinci biaya margin, dan hak/ kewajiban nasabah					
TERHINDAR DARI MAISIR						
8.	Investasi yang dilakukan oleh Lembaga keuangan Syariah tidak mengandung unsur spekulatif (gharar) Yang berlebihan					
9.	Produk keuangan Syariah tidak memiliki kesamaan dengan mekanisme perjudian					
10.	Keputusan investasi didasarkan pada					

	analisis yang rasional dan bukan sekadar untung -untungan					
PENGAWASAN KEPATUHAN SYARIAH						
11.	Lembaga keuangan syariah ini memiliki dewan pengawas Syariah yang aktif. Dalam memastikan kepatuhan Syariah					

2. Kepuasan Nasabah (X2)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
KEPUASAN PELANGGAN Error! Bookmark not defined.						
1.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegadaian Syariah					
2.	Pegadaian Syariah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien					
3.	Saya merasa nyaman bertransaksi di pegadaian Syariah					
KONFIRMASI HARAPAN						
4.	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya					
5.	Pegadaian Syariah memberikan informasi yang jelas dan akurat					
6.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip Syariah yang saya harapkan					
MINAT DAN PEMBELIAN ULANG						
7.	Saya berniat untuk terus menggunakan layanan pegadaian Syariah					
8.	Saya merasa nyaman untuk Kembali bertransaksi di pegadaian Syariah					
KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN						
9.	Saya akan merekomendasikan pegadaian Syariah kepada keluarga atau teman					
10	Saya yakin orang lain juga akan puas dengan layanan pegadaian Syariah					
KETIDAKPUASAN NASABAH						
11.	Saya pernah merasa tidak puas dengan layanan pegadaian Syariah					
12	Pegadaian Syariah kurang responsif dalam menangani keluhan saya					

3. Efisiensi Operasional (X3)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
WAKTU PELAYANAN Error! Bookmark not defined.						
1.	Proses Pelayanan nasabah di Pegadaian Syariah berlangsung dengan cepat					
2.	Waktu tunggu nasabah untuk dilayani relative singkat					
3.	Proses transaksi dilakukan tanpa banyak penundaan					
JUMLAH TRANSAKSI PER PEGAWAI						
4.	Setiap pegawai dapat menangani banyak transaksi dalam sehari					
5.	Pegawai bekerja secara produktif dalam melayani nasabah					
PEMANFAATAN TEKNOLOGI						
6.	System digital yang digunakan membantu efisiensi dalam pelayanan					
7.	Penggunaan aplikasi atau system online mempermudah pekerjaan pegawai					
KEPUASAN TERHADAP PROSES KERJA						
8.	Prosedur operasional dipegadaian Syariah berjalan dengan lancar					
9.	Proses kerja yang ada mudah dipahami dan diterapkan oleh pegawai					
FREKUENSI KESALAHAN OPERASIONAL						
10.	Nasabah jarang mengeluhkan kesalahan dalam proses operasional					
PENGUNAAN SUMBER DAYA						
11.	Pegadaian Syariah memanfaatkan sumber daya secara efisien					

4. Kinerja Keuangan (Y)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
PERTUMBUHAN JUMLAH NASABAH						
1.	Jumlah nasabah pegadaian Syariah terus meningkat setiap tahunnya					
2.	Pegadaian Syariah berhasil menarik nasabah baru secara konsisten					
PENINGKATAN VOLUME TRANSAKSI						
3.	Volume transaksi gadai Syariah mengalami peningkatan dari waktu ke waktu					
4.	Nasabah melakukan transaksi secara berulang atau memperpanjang akad					
TINGKAT KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN						
5.	Sebagian besar nasabah menyelesaikan pembayaran tepat waktu					
6.	Tingkat pembiayaan bermasalah di pegadaian Syariah tergolong rendah					
FREKUENSI KESALAHAN OPERASIONAL						
7.	Kesalahan dalam pelayanan atau transaksi sangat terjadi					
8.	Nasabah jarang mengeluhkan kesalahan dalam proses operasional					
PERSEPSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN						
9.	Kinerja keuangan pegadaian Syariah secara umum berada dalam kondisi baik					
EFISIENSI BIAYA OPERASIONAL						
10.	Operasional pegadaian Syariah di jalankan dengan biaya yang efisien					
PERTUMBUHAN ASET CABANG (persepsi)						
11.	Aset yang dikelola oleh cabang pegadaian Syariah terus bertambah					

Lampiran 4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos 68136 Telp. (0331) 497550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-12/Un.22/7.a/PP.00.9 / 03 /2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

17 Maret 2025

Kepada Yth.

Kepala Pegadaian Syariah

Jl. Jendral Ahmad Yani No. 76A Jember, Jawa Timur, Indonesia

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nurul Aini
NIM : 212105030035
Semester : 8(Delapan)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Akuntansi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Pegadaian Syariah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nuruk Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nurul Aini
 NIM : 212105030035
 Semester : IX (Sembilan)
 Prodi : Akuntansi Syariah
 Judul : Pengaruh *kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian syariah* (Studi Kasus Pegadaian Syariah Jember)

telah melaksanakan penelitian untuk memenuhi tugas skripsi, terhitung tanggal 17 Maret – 01 Oktober 2025 dengan mengambil data dari penyebaran Kuesioner (*Angket*) di Pegadaian Syariah Jember.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 2 oktober 2025

A.n. Pimpinan Cabang
 Pegadaian Syariah A Yani Jember



Pegadaian
 Syariah

Hendrak Novia Hermawan

Lampiran 6

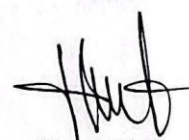
Jurnal Kegiatan Penelitian

Lokasi Penelitian: PT. Pegadaian Syariah Cabang A Jember

NO	Hari/ Tanggal	Jenis Kegiatan
1	23 April 2025	Menyerahkan Surat izin penelitian
2	24 April 2025	Menyebarkan Angket / kuesioner kepada pegawai dan nasabah Pegadaian Syariah Jember
3	1 – 30 juli 2025	Pengujian SPSS
4	3 Oktober	Meminta surat Penelitian

Jember, 4 oktober 2025

Penulis



Nurul Aini

212105030035



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 7

DOKUMENTASI







UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 8

Output SPSS

1. Uji Validitas
 - a. Variabel Kepatuhan Syariah

		Correlations											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.372*	.112	.398*	.331	.274	.381*	.256	.606**	.299	.357*	.620**
	Sig. (2-tailed)		.028	.522	.018	.052	.111	.024	.137	<.001	.081	.035	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P2	Pearson Correlation	.372*	1	.515**	.229	.330	.541**	.452**	.439**	.470**	.543**	.273	.703**
	Sig. (2-tailed)	.028		.002	.186	.053	<.001	.006	.008	.004	<.001	.112	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P3	Pearson Correlation	.112	.515**	1	.312	.455**	.429*	.419*	.550**	.263	.388*	.361*	.651**
	Sig. (2-tailed)	.522	.002		.068	.006	.010	.012	<.001	.127	.021	.033	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P4	Pearson Correlation	.398*	.229	.312	1	.550**	.264	.483**	.452**	.499**	.204	.280	.650**
	Sig. (2-tailed)	.018	.186	.068		<.001	.126	.003	.006	.002	.239	.103	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P5	Pearson Correlation	.331	.330	.455**	.550**	1	.369*	.714**	.304	.234	.524**	.211	.678**
	Sig. (2-tailed)	.052	.053	.006	<.001		.029	<.001	.076	.177	.001	.224	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P6	Pearson Correlation	.274	.541**	.429*	.264	.369*	1	.592**	.388*	.272	.494**	.577**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.111	<.001	.010	.126	.029		<.001	.021	.113	.003	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P7	Pearson Correlation	.381*	.452**	.419*	.483**	.714**	.592**	1	.448**	.342*	.580**	.388*	.771**
	Sig. (2-tailed)	.024	.006	.012	.003	<.001	<.001		.007	.044	<.001	.021	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.256	.439**	.550**	.452**	.304	.388*	.448**	1	.341*	.338*	.377*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.137	.008	<.001	.006	.076	.021	.007		.045	.047	.026	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.606**	.470**	.263	.499**	.234	.272	.342*	.341*	1	.356*	.412*	.658**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	.127	.002	.177	.113	.044	.045		.036	.014	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P10	Pearson Correlation	.299	.543**	.388*	.204	.524**	.494**	.580**	.338*	.356*	1	.182	.636**
	Sig. (2-tailed)	.081	<.001	.021	.239	.001	.003	<.001	.047	.036		.296	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.357*	.273	.361*	.280	.211	.577**	.388*	.377*	.412*	.182	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	.035	.112	.033	.103	.224	<.001	.021	.026	.014	.296		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.620**	.703**	.651**	.650**	.678**	.699**	.771**	.659**	.658**	.636**	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

b. Variabel Kepuasan Nasabah

		Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.346*	.289	.055	.125	.172	.231	.281	.071	.037	.166	.358*	.516**
	Sig. (2-tailed)		.041	.092	.752	.476	.323	.181	.103	.685	.833	.339	.035	.002
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P2	Pearson Correlation	.346*	1	.281	-.012	.399*	.270	.038	.484**	.121	.354*	.275	.381*	.608**
	Sig. (2-tailed)	.041		.102	.945	.018	.116	.829	.003	.489	.037	.110	.024	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P3	Pearson Correlation	.289	.281	1	.297	.436**	.027	.111	.147	.290	.196	.244	.578**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.092	.102		.084	.009	.876	.524	.400	.091	.260	.157	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P4	Pearson Correlation	.055	-.012	.297	1	.128	.090	.211	-.011	.112	.155	.071	.145	.383*
	Sig. (2-tailed)	.752	.945	.084		.465	.607	.224	.952	.522	.372	.685	.405	.023
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P5	Pearson Correlation	.125	.399*	.436**	.128	1	.155	.080	.249	.292	.363*	.341*	.591**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.476	.018	.009	.465		.375	.648	.149	.089	.032	.045	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P6	Pearson Correlation	.172	.270	.027	.090	.155	1	.083	.536**	.400*	.032	.712**	.222	.562**
	Sig. (2-tailed)	.323	.116	.876	.607	.375		.636	<.001	.017	.855	<.001	.200	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P7	Pearson Correlation	.231	.038	.111	.211	.080	.083	1	.002	.173	-.008	.331	.025	.393*
	Sig. (2-tailed)	.181	.829	.524	.224	.648	.636		.990	.320	.964	.052	.886	.019
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.281	.484**	.147	-.011	.249	.536**	.002	1	.091	.067	.640**	.326	.567**
	Sig. (2-tailed)	.103	.003	.400	.952	.149	<.001	.990		.604	.703	<.001	.056	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.071	.121	.290	.112	.292	.400*	.173	.091	1	.096	.494**	.535**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.685	.489	.091	.522	.089	.017	.320	.604		.585	.003	<.001	.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P10	Pearson Correlation	.037	.354*	.196	.155	.363*	.032	-.008	.067	.096	1	.045	.099	.387*
	Sig. (2-tailed)	.833	.037	.260	.372	.032	.855	.964	.703	.585		.798	.572	.022
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.166	.275	.244	.071	.341*	.712**	.331	.640**	.494**	.045	1	.363*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.339	.110	.157	.685	.045	<.001	.052	<.001	.003	.798		.032	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P12	Pearson Correlation	.358*	.381*	.578**	.145	.591**	.222	.025	.326	.535**	.099	.363*	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.035	.024	<.001	.405	<.001	.200	.886	.056	<.001	.572	.032		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.516**	.608**	.581**	.383*	.614**	.562**	.393*	.567**	.522**	.387*	.699**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	.023	<.001	<.001	.019	<.001	.001	.022	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

c. Variabel Efisiensi Operasional

		Correlations											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.084	.184	.048	.519**	.206	-.045	.457**	.218	.415*	.299	.538**
	Sig. (2-tailed)		.631	.289	.782	.001	.235	.796	.006	.207	.013	.081	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P2	Pearson Correlation	.084	1	.218	.435**	.241	.376*	.153	.374*	.457**	.486**	.467**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.631		.208	.009	.163	.026	.379	.027	.006	.003	.005	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P3	Pearson Correlation	.184	.218	1	.104	.250	-.140	.028	-.116	.001	.079	.067	.351*
	Sig. (2-tailed)	.289	.208		.553	.148	.421	.873	.508	.995	.654	.702	.038
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P4	Pearson Correlation	.048	.435**	.104	1	.270	.239	.360*	.244	.310	.342*	.593**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.782	.009	.553		.117	.166	.034	.157	.070	.045	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P5	Pearson Correlation	.519**	.241	.250	.270	1	.252	.129	.409*	.385*	.360*	.376*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.001	.163	.148	.117		.144	.461	.015	.022	.034	.026	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P6	Pearson Correlation	.206	.376*	-.140	.239	.252	1	.201	.504**	.409*	.385*	.519**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.235	.026	.421	.166	.144		.247	.002	.015	.022	.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P7	Pearson Correlation	-.045	.153	.028	.360*	.129	.201	1	.184	.168	.181	.166	.418*
	Sig. (2-tailed)	.796	.379	.873	.034	.461	.247		.290	.333	.298	.340	.013
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.457**	.374*	-.116	.244	.409*	.504**	.184	1	.372*	.273	.377*	.581**
	Sig. (2-tailed)	.006	.027	.508	.157	.015	.002	.290		.028	.113	.025	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.218	.457**	.001	.310	.385*	.409*	.168	.372*	1	.471**	.617**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.207	.006	.995	.070	.022	.015	.333	.028		.004	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P10	Pearson Correlation	.415*	.486**	.079	.342*	.360*	.385*	.181	.273	.471**	1	.596**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.013	.003	.654	.045	.034	.022	.298	.113	.004		<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.299	.467**	.067	.593**	.376*	.519**	.166	.377*	.617**	.596**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.081	.005	.702	<.001	.026	.001	.340	.025	<.001	<.001		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.538**	.648**	.351*	.604**	.653**	.565**	.418*	.581**	.644**	.692**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.038	<.001	<.001	<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d. Variabel Kinerja Keuangan

		Correlations												TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
P1	Pearson Correlation	1	.160	.404*	.372*	.271	.322	.230	.321	.283	.430**	.360*	.387*	.646**
	Sig. (2-tailed)		.358	.016	.028	.115	.059	.185	.060	.100	.010	.033	.022	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P2	Pearson Correlation	.160	1	.367*	.163	.250	.163	.066	.244	.386*	.237	.171	.409*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.358		.030	.349	.148	.349	.708	.157	.022	.171	.327	.015	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P3	Pearson Correlation	.404*	.367*	1	.113	.131	.009	-.080	-.019	.167	.310	.224	.156	.413*
	Sig. (2-tailed)	.016	.030		.519	.452	.960	.648	.913	.339	.070	.196	.372	.014
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P4	Pearson Correlation	.372*	.163	.113	1	.618**	.273	.440**	.314	.318	.256	.326	.279	.634**
	Sig. (2-tailed)	.028	.349	.519		<.001	.112	.008	.067	.062	.137	.056	.104	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P5	Pearson Correlation	.271	.250	.131	.618**	1	.462**	.223	.352*	.358*	.357*	.133	.198	.626**
	Sig. (2-tailed)	.115	.148	.452	<.001		.005	.198	.038	.035	.035	.447	.254	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P6	Pearson Correlation	.322	.163	.009	.273	.462**	1	.297	.434**	.432**	.356*	.193	.436**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.059	.349	.960	.112	.005		.083	.009	.009	.036	.265	.009	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P7	Pearson Correlation	.230	.066	-.080	.440**	.223	.297	1	.288	.244	.093	.421*	.536**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.185	.708	.648	.008	.198	.083		.094	.157	.594	.012	<.001	.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.321	.244	-.019	.314	.352*	.434**	.288	1	.359*	.354*	.440**	.324	.610**
	Sig. (2-tailed)	.060	.157	.913	.067	.038	.009	.094		.034	.037	.008	.058	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.283	.386*	.167	.318	.358*	.432**	.244	.359*	1	.463**	.232	.251	.642**
	Sig. (2-tailed)	.100	.022	.339	.062	.035	.009	.157	.034		.005	.179	.146	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P10	Pearson Correlation	.430**	.237	.310	.256	.357*	.356*	.093	.354*	.463**	1	.096	.287	.614**
	Sig. (2-tailed)	.010	.171	.070	.137	.035	.036	.594	.037	.005		.584	.094	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.360*	.171	.224	.326	.133	.193	.421*	.440**	.232	.096	1	.504**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.033	.327	.196	.056	.447	.265	.012	.008	.179	.584		.002	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P12	Pearson Correlation	.387*	.409*	.156	.279	.198	.436**	.536**	.324	.251	.287	.504**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.022	.015	.372	.104	.254	.009	<.001	.058	.146	.094	.002		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.646**	.536**	.413*	.634**	.626**	.610**	.520**	.610**	.642**	.614**	.550**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.014	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kepatuhan Syariah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	11

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

b. Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	12

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

e. Variabel Efisiensi Operasional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	12

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

c. Variabel Kinerja Keuangan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	12

Sumber: output SPSS 30, diolah penulis 2025

3. Uji Normalitas

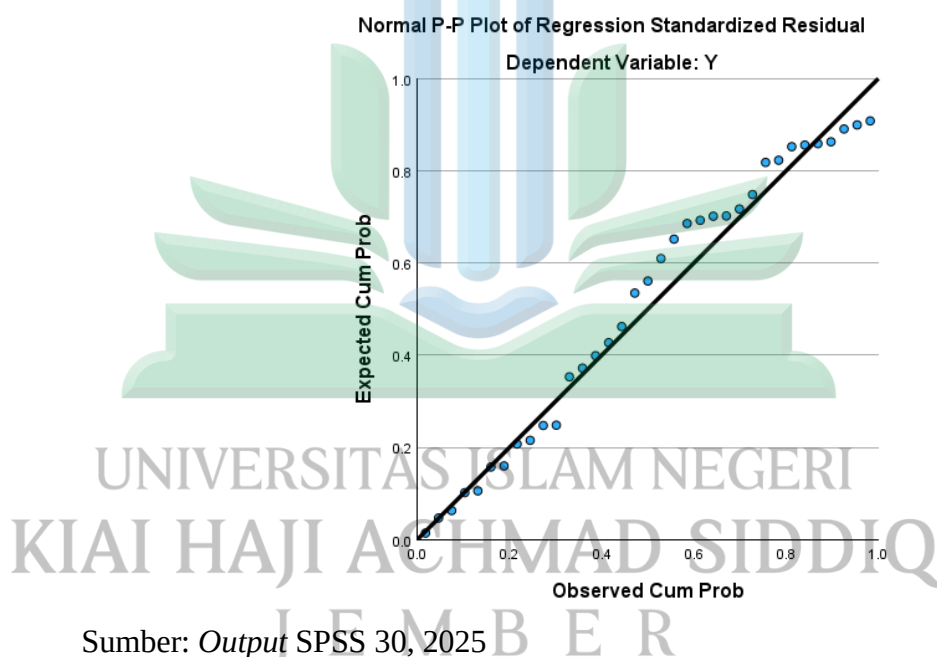
a.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90304893
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.082
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.204
	99% Confidence Interval Lower Bound	.193
	Upper Bound	.214

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

b. Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot



Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

4. Uji Multikolinietitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.654	1.530
	X2	.415	2.410
	X3	.365	2.742

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

5. Uji Heterokedastisitas (uji white)
 a. (uji white)

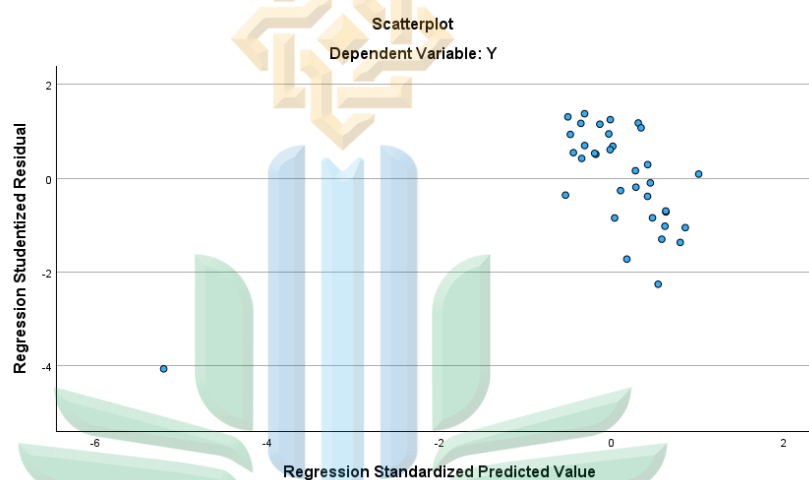
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.025	8.99567

a. Predictors: (Constant), X2X3, X1_KUADRAT, X3_KUADRAT, X3, X1, X2_KUADRAT, X1X2, X1X3, X2

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

- b. Hasil Uji Heterokedastisitas (*Scatter-plot*)



Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

6. Uji Regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.226	5.901		1.563	.128
	X1	.101	.119	.105	.848	.403
	X2	-.042	.145	-.045	-.288	.775
	X3	.863	.178	.801	4.854	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

7. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.226	5.901		1.563	.128
	X1	.101	.119	.105	.848	.403
	X2	-.042	.145	-.045	-.288	.775
	X3	.863	.178	.801	4.854	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

8. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645.001	3	215.000	23.260	<.001 ^b
	Residual	286.542	31	9.243		
	Total	931.543	34			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: *Output SPSS 30, 2025*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 9



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Aini
 NIM : 212105030035
 Program Studi : Akutansi Syariah
 Judul : Pengaruh Kepatuhan Syariah Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Keuangan Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Jember)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Jember, 7 Oktober 2025
 Operator Turnitin
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Mariyah Ulfah, M.El.
 NIP. 197709142005012004



Lampiran 10



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Nomor : 9138 /Un.22/D.5.KP.2/KM.05.00/10/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Akuntansi Syariah,
 menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Aini
 NIM : 212105030035
 Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
 bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
 diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 2 Oktober 2025

A.n. Dekan
 Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah


 Nur Ika Mauliyah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R



Lampiran 11



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nurul Aini
 NIM : 212105030035
 Program Studi/Fakultas : Akuntansi Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	✓	
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 September 2025
 Pembimbing


Dr. Abdul Wadud Nafis. Lc, M.E.I
 NIP.196907062006041001



Lampiran 12

BIODATA PENULIS



Nama : Nurul Aini
 Tempat Tanggal Lahir : Jember, 20 April 2003
 Agama : Islam
 Alamat : Dusun leces, RT. 005 RW. 006, Desa sruni,
 Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember
 Fakultas/Prodi : FEBI / Akuntansi Syariah
 Email : nrlaini20042003@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN SRUNI 02 (2009-2015)
2. SMPN 1 JENGGAWAH (2015-2018)
3. SMA NURUL ISLAM (2018-2021)
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
 - a. Fakultas/Prodi : FEBI/ Akuntansi Syariah
 - b. Angkatan : 2021
 - c. NIM : 212105030035