

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DAN
PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO RAHN TASJILY TANAH
DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG PALU UNIT SETIA BUDI**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Seminar
Proposal Skripsi pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Palu*

Oleh:

FITRI HANDAYANI
15.3.15.0037






**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2020**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Fitri Handayani, NIM. 153150037 dengan judul “Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro *RAHN TASJILY TANAH* di pegadaian syariah cabang palu unit setia budi ” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 11 Desember 2020 M. yang bertepatan dengan tanggal 26 Rabiulakhir 1442 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dengan beberapa perbaikan.

Palu, 11 Desember 2020 M
26 Rabiulakhir 1442 H

DEWAN PENGUJI


Jabatan	N a m a	Tanda Tangan
Ketua	Dr.Malkan,M.Ag.	
Munaqisy I	Dr. H.Muhammad Syarif Hasyim Lc	
Munaqisy II	Irham Pakkawaru S.E.,M.A.Ak	
Pembimbing I	Dr.H.Hilal Malarangan M.H.I	
Pembimbing II	Syaifullah MS S.Ag.M.S.I	

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu**


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 1965050519999031002

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**


Dr. Malkan, M.Ag.
NIP. 196812311997031010

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi**” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 11 Desember 2020 M
26 Rabiulakhir 1442H

Penulis



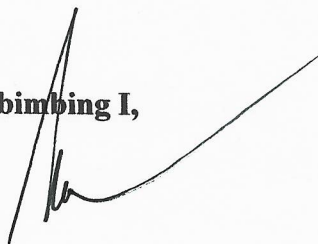
FITRI HANDAYANI
NIM 15.3.15.0037

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi” oleh Fitri Handayani NIM: 15.3.15.0037, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk di munaqashakan.

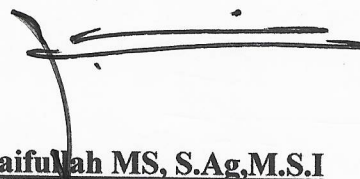
Palu, 11 Desember 2020 M
26 Rabiulakhir 1442H

Pembimbing I,



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP.19650505 199903 1002

Pembimbing II,



Syaifulah MS, S.Ag, M.S.I
NIP. 197408282005011002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ،
أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat nikmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah atas junjungan kita, Nabi yang telah berhasil meletakkan nilai-nilai dasar kemanusiaan di muka bumi ini, yaitu Rasulullah Muhammad SAW.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yang tercinta Ayahanda Ahmad R Saripi dan Ibunda Nilwati Y Buhang yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan, dan memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu serta membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar hingga perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S Pettalongi M.Pd selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsur Dosen dan Pegawai IAIN Palu, yang telah mendorong dan

memberikan kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dengan studi di IAIN Palu.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan M.H.I., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Pembimbing 1, beserta segenap Dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas ini yang memberikan fasilitas serta pelayanan akademik dan administratif yang baik selama penulis melakukan studi.
4. Dr. Malkan, M.Ag, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah serta sekretaris jurusan Bapak Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E. yang terus memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong, setra memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Syaifullah MS, S.Ag,M.S.I selaku Pembimbing II dengan ikhlas memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua Bapak dan Ibu dosen IAIN Palu yang telah mendidik penulis dengan berbagai disiplin keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
7. Terima kasih banyak kepada Bapak Wagiman,SE selaku Pimpinan Cabang, para karyawan dan nasabah Pegadaian Syariah Cabang palu Plaza yang telah mengizinkan saya dalam penelitian.
8. Kepada Sahabat saya Indah Musyawarah S.E yang tida bosan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat begitu tinggi pada penulis serta Adik-adik Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang telah mensupport saya dan telah membantu saya
10. Crew LPM Qalamun, Teman-teman Relawan Turun Tangan Palu dan Teman-teman Alumni 2015 SMA 9 Palu, yang terus memberikan saya semangat dan motivasi Serta Sahabat Shazamku,Asrin,Mail,Igit,Faldi,Adiyatma,Icha, Husnul,Nana, Fandi dan Ismi yang tida bosan membrikan dukungan kepada penulis.

Semoga semua pihak mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Atas apa yang telah diberikan. Aamiin

Palu,11 Desembr 2020 M
26 Rabiulakhir 1442 H

Penulis

Fitri Handayani

NIM. 15.3.15.0037

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Garis-garis Besar Isi.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian teori.....	12
1. Kepuasan Nasabah.....	12
2. pelayanan.....	16
3. Pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tanah</i>	18
4. Pegadaian syariah.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan desain penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Jenis dan Sumber Data.....	30
1. Data primer.....	30
2. Data skunder.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Variabel Penelitian.....	31
F. Tehnik Pengumpulan Data.....	32
G. Definisi oprasional Variabel.....	33
H. Instrumen penelitian.....	34

	I. Teknik analisis data	35
	1. Uji kualitas data.....	35
	a. Uji validitas.....	35
	b. Uji reabilitas	36
	2. Uji asumsi klasik.....	37
	a. Uji Normalitas	37
	b. Uji heteroskedastisitas	37
	J. Analisis Linier berganda	38
	K. Uji hipotesis	38
	L. Uji koefisien determinasi (R^2)	39
BAB 1V	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran umum pegadaian syariah.....	40
	1. Sejarah pegadaian syariah cabang palu.....	40
	2. Visi, Misi PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu.....	45
	3. Struktur organisasi pegadaian Syariah Cabang Palu...	46
	B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian	
	1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi Responden.....	47
	C. Analisis data	
	1. Uji validitas	52
	2. Uji Reliabilitas.....	53
	3. Tabulasi data	54
	4. Uji asumsi klasik.....	60
	5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
	6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	65
	7. Uji Koefisien determinasi.....	68
	D. Pembahasan hasil penelitian	
	1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah	71
	2. Pembiayaan <i>rahn tasjily tanah</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasaba.....	71
	3. Pelayanan dan produk <i>Rahn Tasjily tanah</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	71
BAB V PENUTUP		
	A. Kesimpulan.....	72
	B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Trdahulu
2. Definisi Oprasional Variabel
3. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin
4. Klasifikasi responden berdasarkan usia
5. Klasifikasi responden berdasarkan agama
6. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan
7. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan
8. Klasifikasi responden berdasarkan pendapatan
9. Hasil uji validitas
10. Hasil uji reliabilitas
11. Distribusi frekuensi variabel kepuasan nasabah(X1)
12. Distribusi frekuensi variabel pelayanan(X2)
13. Distribusi frekuensi variabel Produk(Y)
14. Variable defenden pelayanan dan produk
15. Analisis Regresi Linier Bergand
16. Hasil pengujian hipotesis
17. Uji koefisien deterinasi

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka berfikir
2. Struktur organisasi
3. Hasil Uji Normalitas
4. Uji heteroskedastisitas

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Tabulasi data penelitian responden
3. Hasil uji asumsi klasik
4. Hasil uji regresi linear berganda
5. Tabel uji T
6. Dokumentasi
7. Surat izin penelitian
8. Pengajuan judul skripsi

ABSTRAK

Nama : Fitri Handayani

Nim : 15.3.15.0037

Judul skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro *Rahn Tasjily Tanah* Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi

Pembiayaan mikro merupakan jasa pembiayaan yang kini banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pembiayaan mikro *rahn tasjily tanah* menjadi salah satu produk pembiayaan mikro yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Palu sebagai alternatif yang banyak diminati masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan pembiayaan *rhan tasjily tanah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah memilih produk tersebut, Di Pegadaian Syariah Cabang Palu unit Setia Budi secara simultan dan parsial.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan sampel jenuh yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif (mewakili). jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dann analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dengan uji F dan uji T serta koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16 *for windows*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta pengaruh kepuasan nasabah terhadap pembiayaan *rahn tasjily tanah*. pelayanan sangat berpengaruh dengan nilai F hitung sebesar $3,331 > F$ tabel 5,0 dengan nilai sig sebesar 0,000, dan pembiayaan *rahn tasjily tanah* sangat berpengaruh dengan nilai T hitung $2,105 > T$ tabel 2,5 dengan besar pengaruh 44,2%, dengan koefisien determinasi sebesar 87% dan 13% dipengaruhi oleh variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Melalui penelitian ini diharapkan Pegadaian/lembaga keuangan non bank syariah tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dan pembiayaan mikro serta diharapkan agar pegadaian syariah memperoleh nasabah lebih banyak dari sebelumnya di karenakan produk tersebut masi baru, dan perlu di perkenalkan kepada masyarakat kota palu tentang produk pembiayaan mikro *rahn tasjily tanah*

Kata kunci: kepuasan nasabah, pelayanan, pembiayaan *rhan tasjily tanah*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Lembaga keuangan syariah terdiri dari lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan memiliki peran yang cukup penting dalam perekonomian di Indonesia, selain itu lembaga keuangan juga berperan sebagai lembaga yang memfasilitasi antara pihak yang surplus dana dengan pihak yang defisit dana. Pegadaian syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang diperbolehkan menyalurkan pembiayaan.

Usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna untuk memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.¹

Di era tahun 2000 telah banyak lembaga keuangan bank maupun bukan bank yang berkembang pesat di Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya lembaga keuangan bank maupun bukan bank yang tumbuh dan saling bersaing untuk menarik nasabah dengan memberikan pelayanan dan keunggulan yang terbaik termasuk pemberian pelayanan pembiayaan dari setiap masing-masing lembaga. Saat ini terdapat beragam jenis lembaga pembiayaan yang ada di Indonesia, mulai dari kelas tradisional sampai modern. Bahkan dewasa ini perkembangan lembaga pembiayaan sangat mengembirakan sebagai pengganti sebagian dari kegiatan perbankan yang tidak terlayani selama ini. Pada akhirnya masyarakat banyak punya pilihan dalam memenehi kebutuhan akan dana dalam rangka membiayai kegiatan

¹ Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan diBank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2009), h. 4.

usahanya. Begitupun dengan lembaga keuangan Pegadaian Syariah yang tidak mau ketinggalan dalam memberikan layanan mendekati konsumen melalui pembukaan cabang atau gerai pegadaian dengan pelayanan yang semakin optimal. Pegadaian (gadai) berarti suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang yang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang lainnya; dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk penyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan. Dalam dunia perekonomian terutama bagi pedagang kecil, adanya masalah keterbatasan modal selalu dirasakan sebagai salah satu kendala utama dalam mengembangkan usaha mereka. Dengan keterbatasan modal yang dirasakan oleh pedagang kecil, sangat diharapkan adanya akses serta terjangkaunya kredit finansial dengan jumlah yang relatif terjangkau, syarat yang terjangkau, dan prosedur yang mudah dan tepat waktu. Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai, pembayaran listrik, telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan Logam Mulia (LM) pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk suatu usaha dalam sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk AR-RUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro).² Pegadaian Syariah memiliki produk jasa maupun pembiayaan yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat atas kebutuhan tersebut yaitu Gadai

² Muftifiandi. Peran pembiayaan produk ARRUM bagi UMKM pada PT.pegadaian (persero) cabang syariah simpang patal Palembang, "artikel *jurnal finance* vol 1 No 1 (Juli 2015) : hal. 94.

(Ar-Rahn) pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai yang sesuai Syari'at Islam dengan agunan (barang jaminan) berupa emas, berlian, kendaraan bermotor dan elektronik. Ar-Rum (ar-Rahn untuk Usaha Mikro) pembiayaan usaha mikro dengan jaminan berupa kendaraan bermotor.

Pegadaian Syariah Cabang Palu merupakan salah satu lembaga keuangan di kota Palu yang keberadaannya sudah tidak asing lagi dilingkungan masyarakat kota palu dengan memiliki beberapa unit yang salah satunya unit Setia budi jln setia budi. Dengan selalu berinovasi menyediakan kebutuhan akan finansial pegadaian syariah telah memiliki empat produk yang menyesuaikan kebutuhan akan dana, pembiayaan serta kepemilikan kendaraan dan emas batangan kepada masyarakat.

Salah satu kantor cabang pegadaian syariah unit setia budi jln setia budi Palu timur Kota Palu . Alasan memilih lokasi tersebut yaitu pertama karena lokasi strategis ditengah tengah pada pedagang atau usaha micro kecil hingga menengah, maksudnya adalah pangsa pasar pegadaian syariah adalah golongan menengah kebawah dan kebanyakan dari pedagang-pedagang, ibu rumah tangga, dan lain-lain. Kemudian lokasi tersebut mudah di jangkau dengan segala macam kendaraan. Pegadaian merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum diperbolehkan melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai.³

Produk pembiayaan di pegadaian syariah dan pegadaian konvensional tidak jauh berbeda. Pegadaian syariah dan pegadaian konvensional tidak hanya menyediakan jasa gadai saja. Dalam perkembangannya pegadaian memiliki

³Fadli, costumer service,wawancara di pegadaian syariah cabang palu unit setiabudi palu,(11 oktobet 2019)

produk layanan lainnya seperti jasa taksiran, jasa titipan, pembiayaan konsumsi, pembiayaan produksi, tabungan emas.

Produk pembiayaan Ar-Rahn untuk Usaha Mikro merupakan salah satu solusi bagi usaha mikro atau kecil dalam mendapatkan tambahan modal usaha untuk mengembangkan usaha yang telah dirintis, dengan hanya menjaminkan sertifikat rumah atau tanah. Dan nasabah yang akan melakukan pengajuan pembiayaan produk *Rahn Tasjily tanah* akan dinilai kelayakan usahanya mulai dari segi kapasitas modal, jenis usaha, kemampuan usaha tersebut dalam mengembalikan pinjaman, jaminan, karakter dari nasabah tersebut serta aspek-aspek yang perlu dinilai lainnya sesuai dengan standarisasi pihak pegadaian syariah.⁴

Produk pembiayaan di pegadaian syariah kantor Cabang Palu unit Setia Budi sebagai berikut :

Pertama, Amanah, merupakan produk pembiayaan konsumsi bagi masyarakat yang memiliki penghasilan tetap untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua, roda empat, baru atau bekas dengan berbagai jenis pick up tetapi tidak termasuk truck dan teronton.

Kedua, ARRUM BPKB, (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro) merupakan produk pembiayaan produktif yang ditujukan untuk pengusaha mikro sebagai modal untuk mengembangkan usaha. Jaminan yang digunakan bisa berupa BPKB (Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor) sepeda motor maupun mobil, sedangkan kendaraan masih dapat diambil manfaatnya oleh pemilik untuk mendukung usaha sehari-hari.

⁴ Muftiandi, perann pembiayaan produk Ar-rum bagi UMKM pada PT.pegadaian (persero) cabang syariah simpang pantal .”*jurnal i-finance* vol.1 No .1 (Juli 2015) hal.95

Ketiga, produk *Rahn Tasjily Tana* merupakan produk pembiayaan dengan menjaminkan sertifikat berharga, yaitu sertifikat rumah atau tanah. tujuannya untuk memperoleh dana dari pihak pegadaian syariah cabang palu unit setia budi⁵

Fatwa DSN MUI No: 68/DSN-MUI/III2008 menjelaskan *Rahn tasjily* adalah jaminan dalam bentuk barang atas utang tetapi barang jaminan tersebut (marhun) tetap berada dalam penguasaan (pemanfaatan) rahin dan bukti kepemilikannya diserahkan kepada pemberi pinjaman (murtahin). Di dalam akad ini, penerima pinjaman (rahin) menyerahkan bukti kepemilikan barang kepada murtahin dan penyerahan ini tidak memindahkan kepemilikan barang meskipun demikian murtahin berkewenangan untuk mengeksekusi barang tersebut apabila terjadi wanprestasi.

Produk *Rahn Tasjily Tanah* di pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi baru berjalan kurang lebih 6 bulan, dan produk ini termasuk produk baru mikro yang hadir di pegadaian syariah cabang Palu, produk ini dapat membantu masyarakat kota Palu yang memiliki usaha menengah keatas untuk memperoleh pembiayaan modal dari produk tersebut.⁶

Usaha mikro dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi negara. Diantaranya melalui usaha mikro dapat menyerap lebih banyak tenaga kerja sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran. Usaha mikro juga berperan dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya nilai PDB (Produk Domestik Bruto).

Dari berbagai kontribusi Usaha Mikro tersebut tidak membuat usaha mikro terlepas dari masalah. Ada beberapa masalah umum yang dihadapi oleh

⁵ Fadli, customer service, wawancara di Pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi palu, (11 oktober 2019)

⁶ Fadli, customer service, wawancara di pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi Palu, (6 November 2019)

pengusaha mikro seperti keterbatasan modal kerja dan modal investasi, keterbatasan teknologi, keterbatasan bahan baku, keterbatasan sumber daya manusia dan masalah dalam pemasaran. Namun, diantara masalah yang ada diatas yang paling sering dialami oleh pengusaha mikro adalah masalah modal untuk mengembangkan usahanya. Karena pengusaha mikro tidak mampu menyediakan persyaratan untuk mengajukan pembiayaan baik di bank syariah maupun konvensional. Pegadaian syariah merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana sebagai modal usaha atau kebutuhan konsumtif. Produk *Rahn Tasjily Tana* merupakan salah satu produk untuk pembiayaan Usaha Mikro.

Dari beberapa pernyataan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat membantu nasabah agar lebih bijak dalam memilih tempat pembiayaan yang tepat, dengan demikian maka penulis mengambil kesimpulan untuk memilih judul yaitu “ **Analisis kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro *Rahn Tasjily Tana* Cabang Palu Unit Setia Budi** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di tersebut, maka pokok masalah dalam ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah unit Setia Budi?
2. Apakah produk *Rahn Tasjily Tanah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah unit Setia Budi?
3. Apakah pelayanan dan produk *Rahn Tasjily Tanah* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan pada rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah unit setia budi
2. Untuk mengetahui pengaruh produk mikro *Rahn Tasjily Tanah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah unit setia budi
3. Untuk mengetahui pelayanan dan produk mikro *Rahn Tasjily Tanah* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan, memberikan pengalaman, dan memperluas khasanah mengenai kepuasan nasabah pada layanan produk pembiayaan mikro *Rahn Tasjily Tanah*.
- b. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat direkomendasikan kepada masyarakat agar mengetahui perkembangan kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan mikro *Rahn Tasjily Tanah*.

D. Garis –garis besar isi

Untuk mempermudah bagi pembaca tentang pembahasan proposal ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi proposal ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain, sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan bab kajian pustaka, yang menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III merupakan bab metode penelitian, yang menguraikan dan menjelaskan tentang desain dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi untuk penelitian sekarang yang berkaitan dengan judul dari peneliti saat ini. Dalam penelitian ini dengan judul “Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pembiayaan mikro di pegadaian syariah cabang palu unit setia budi jln setia budi palu timur kota palu”, penulis menggunakan tiga judul penelitian yaitu:

Table 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Wirdayani wahab ¹	“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru”.	Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 200 nasabah, sampel yang terpilih berjumlah 100 orang. Alat analisis menggunakan metode	Kesamaan yang dimaksud penulis adalah sama-sama meneliti kepuasan nasabah, teknik pengambilan sampel dan populasi yang	Perbedaannya adalah -lokasi penelitian -waktu penelitian peneliti fokus penelitian penulis untuk mengetahui kepuasan

¹ Wirdayani wahab, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru*. skripsi (Sekolah Tinggi Maha Putra Riau 2017) garuda.ristekdikti.go.id di akses 25 februari 2020

			analisis regresi sederhana.	sama	nasabah terhadap layanan dan produk pembiayaan mikro Rahn tasjily tana
2.	Siti Hadija ²	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, yaitu faktor tampilan fisik sebesar 67,138%, empati sebesar 20,960%, keandalan sebesar 6,889%, ketanggapan sebesar 2,919%, dan jaminan sebesar 2,094%. Faktor tampilan menjadi faktor paling dominan karena	Persamaan yang penulis maksud adalah sama-sama membahas tentang nasabah yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah	perbedaan ya adalah -lokasi penelitian -waktu penelitian penulis akan berfokus meneliti lebih lanjut tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro Rahn Tasjily tana di Pegadaian Syariah.

² Siti Hadijah, “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha vol.5 no.1 (Tahun 2015): h.67.

			memiliki variance explained tertinggi sebesar 61,798%, artinya faktor tampilan fisik mampu menjelaskan keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar sebesar 67,138%.		
3	Depi riski amelia ³	“pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Bandar Lampung”.	“berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3.085 dan nilai t tabel sebesar 1.989 dengan membandingkan t hitung dan t tabel maka diteukan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel atau $1.085 > 1,989$ sehingga	Berdasarkan hasil penelitian sama dan tehnik penelitian.	-lokasi penelitian -waktu penelitian Penulis lebih berfokus padfa kepusan nasabah yang memilih produk mikro Rahn tasjily Tanah

³Depi Riski Amelia, *pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Bandar Lampung* skripsi (Universitas Islam Negeri Raden Intan lampung 2018) <http://repository.radenintan.ac.id/> di akses pada 25 februari 2018

			mengindikasikan bahwa biaya pemeliharaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan rahn pada pegadaian syariah Bandar Lampung.		
--	--	--	--	--	--

B. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang di harapkannya. jika kenyataan yang lebih dari yang di harapkan ,maka layanan di katakana bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang yang di harapkan ,maka layanan dikatakan tidak bermutu. dengan demikian, apa bila kenyataan yang di terima oleh pelanggan sesuai dengan harapan atau bahkan lebih ,maka layanan tersebut masuk kategori memuaskan.⁴

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidak puasan pelanggan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa ketidak puasan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya di peroleh pelanggan dari produk atau jasa yang di peroleh tersebut. ketika pelanggan membeli suatu produk atau jasa, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk atau jasa tersebut berfungsi. Harapan tersebut

⁴Thamrin Abdullah, Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*, (Ed.1- Cet .II Jakarta: rajawali Pers, 2013) hal.38

adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dirasakan pelanggan.⁵

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan tersebut. Pengertian dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Oleh karena itu, tentang besar bagi setiap organisasi adalah mencari peluang agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten dengan sedemikian rupa sehingga tetap *cost-effective* bagi organisasi serta merupakan tujuan suatu perusahaan jasa karena melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan usaha dan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kepuasan pelanggan menjalin salah satu hal yang penting dari semua aktivitas pemasaran pada seluruh perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah untuk memperluas bisnis, memperoleh bagian pasar yang lebih besar dan untuk mendapatkan pengulangan serta penyerahan bisnis, yang semuanya sebagai penggerak dalam peningkatan keuntungan.⁶

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi para pelanggan terhadap produk suatu kinerja suatu perusahaan yang akan dibandingkan dengan harapan yang diharapkan pelanggan. Ketika kinerja yang diberikan melebihi harapan pelanggan. Ketika kinerja yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka akan menimbulkan persepsi konsumsi yang positif. Sebaliknya jika harapan yang jauh dari

⁵Sumarwan Ujang, *Perilaku Pelanggan: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, 2004), h.322.

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Cet 1 Jakarta: PT Indeks, 2005), h.56.

yang sesungguhnya pelanggan rasakan, maka pelanggan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja perusahaan.

b. Pengukuran nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Nasabah akan loyal pada perusahaan, mengulangi membeli produknya dan mempromosikannya kepada orang lain disekelilingnya. Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan baik dengan perusahaan, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah

Ada empat metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :⁷

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2. *Ghost shopping*

salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopping* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

⁷ Philip Kotler, *Management Pemasaran* (Cet 1 Jakarta: PT Indeks, 2000), h. 429.

3. *lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya .

4. survey kepuasan pelanggan

umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan kepuasan metode survey, via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Ada dua teori mengenai kepuasan yaitu:⁸

a. Teori harapan kinerja

Menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan. Jika hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, jika hasil yang didapat lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan sangat puas dan jika hasil yang di dapatkan tidak seperti apa yang di harapkan maka konsumen tidak akan puas.

b. Teori ketidakcocokan kognitif

Menyatakan bahwa hampir setiap pilihan cenderung untuk menjadikan ketidakcocokan pasca transaksi, misalnya adalah seberapa besar ketidaknyamanan yang timbul dan apa yang dilakukan konsumen untuk mengatasinya.

Dari kedua teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuyran kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan. Pelanggan merupakan faktor terpenting dalam pemasaran, pengukuran kepuasan pelanggan akan menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

⁸ Philip Kotler, dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Cet 1 Jakarta: Erlangga, 2001), h. 231.

2. Pelayanan

Pelayanan secara umum ialah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah. Menurut Philip Kotler, pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu.

Selain itu pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.⁹

Dari bebera definisi diatas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem ,prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

a. Definisi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai beberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualiatas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

⁹ Parasurahman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Leonard Berry, "Reassessment of Expectations as A Comparisons Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research," *Journal of Marketing*, Vol 58, (Januari, 1994), h. 111-124.

Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apa bila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

b. Standar kualitas pelayanan

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu Tangible, responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. disebut juga dengan dimensi service Quality (SERVQUAL), dimana kelima ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL.

Jasa memiliki beberapa kriteria yang unik, yang membedakannya dengan barang. Karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁰

1. Tangible (bukti langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan dari pemberi jasa, yang meliputi fisik fasilitas (gedung lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

¹⁰ Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran* (Cet I Jakarta: Intermedia, 1994), h. 43.

2. Reliability (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tepercaya .kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan,sikap yang simpatik ,dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan .terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamana, kopetensi, dan sopan santun.

5. Emphaty (empati)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik ,serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Pembiayaan *Rahn Tasjily Tana*

a. Pengertian pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah atau non bank syariah dalam menyalurkan dana pihak lain selainbank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik danapercaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk

pembiayaan yang diberikan pasti akan dibayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterima sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.¹¹

Pembiayaan atau financing , yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan ,baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain , pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan.¹²

b. Unsur –unsur pembiayaan

1. Kepercayaan, yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang atau jasa) akan benar-benar diterima di masa tertentu di masa datang.
2. Kesepakatan di dalam pembiayaan juga mengandung unsur kesepakatan antara pemberi kredit dengan penerima kredit, kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian masing masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.
3. Jangka waktu ,setiap pembiayaan yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu. Jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati.
4. Resiko adanya tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya atau kredit macet.
5. Balas jasa, merupakan keuntungan atas pemberian –pemberian suatu pembiayaan atau jasa tersebut yang dikenal dengan nama bunga atau bagi hasil.¹³

¹¹ Fadli, Implementasi Produk Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Panyabungan,”(jurnal *ilmu manajemen dan bisnis islam* institute agama islam negeri padangsidempuan,2014)

¹² Muftifiandi, Peran pembiayaan produk Ar-rum bagi UMKM pada PT. pegadaian (persero) cabang syariah simpang pantal palembang .”*jurnal I-finance* Vol.1 .No.1 (juli 2015) hal.97

¹³ Ibid hal.97

c. Jenis –jenis pembiayaan

secara umum jenis-jenis pembiayaan dapat dilihat atau berbagai segi diantaranya:¹⁴

- 1) Jenis pembiayaan dilihat dari segi kegunaan.
 - a) Pembiayaan investasi adalah pembiayaan yang biasanya digunakan untuk perluasan usaha atau membangun proyek/pabrik untuk keperluan rehabilitasi.
 - b) Pembiayaan modal kerja adalah pembiayaan yang biasanya digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam oprasionalnya .
- 2) Jenis pembiayaan dilihat dari tujuan.
 - a) Pembiayaan konsumtif, bertujuan untuk memperoleh barang-barang atau kebutuhan-kebutuhan lainnya guna memenuhi keputusan dalam konsumsi.
 - b) Pembiayaan perdagangan, pembiayaan ini dugunakan untuk membeli barang dagangan yang membayartnya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut.
- 3) Jenis pembiayaan dilihat dari jangka wakrtu.
 - a) *Short Term* (pembiayaan jangka pendek) yaitu, suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu maksimum 1 (satu) tahun.
 - b) *Intermediate Term* (pembiayaan jangka waktu menengah) adalah suatu bentukpembiayaan yang berjangka nwaktu lebih dari satu tahun sampai tiga tahun.
 - c) *Long Term* (pembiayaan jangka panjang),yaitu suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu lebih dari tiga tahun.
 - d) *Demand Loan* atau *Call Loan* adalah suatu bentuk pembiayaan yang setiap waktu dapat diminta kembali.

¹⁴ Ibid hal.98

- 4) Jenis pembiayaan dilihat dari segi jaminan.
 - a) Pembiayaan dengan jaminan, yaitu pembiayaan yang diberikan dengan suatu jaminan, jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang.
 - b) Pembiayaan tanpa jaminan, yaitu pembiayaan yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Pembiayaan ini diberikan dengan melihat prospek usaha dan karakter serta loyalitas atau nama baik calon peminjam selama ini.

d. Produk Rahn Tasjily Tanah

Ar-Rahn untuk usaha mikro merupakan skim pinjaman bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha.

Pembiayaan *Rahn Tasjily Tanah* dari pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan sertifikat rumah dan tanah, atau bukti kepemilikan rumah atau tanah yang ditunjukkan oleh debitur. Sedangkan agunana tersebut harus digunakan dengan tepat untuk keperluan biaya modal kerja yang dijalankan di atas tanah tersebut. Tanah yang dimiliki adalah tanah produktif atau di atasnya terdapat tanaman pertanian, tumbuh-tumbuhan, atau kandang ternak yang dibangun permanen yang bias memberikan hasil untuk kemudian dilakukan transaksi jual beli.

1. Keunggulan Produk *Rahn Tasjily Tana* pada Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi

- a. Persyaratan yang mudah, proses yang cepat serta biaya-biaya kompetitif dan relatif murah.
- b. Pelunasan dilakukan secara angsuran tiap 3 bulan dengan angsuran tetap.¹⁵

¹⁵ Yuslianto, Wawancara, di pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi Palu (6 November 2019)

- c. Pembiayaan yang diberikan mulai dari 5 juta, 200 juta hingga 1 M (milyar) sesuai nilai jual tanah.
- d. Didukung oleh staf pengalaman serta ramah dan santun dalam memberikan pelayanan.

Dalam produk pembiayaan *Rahn Tasjily Tanah* terdapat akad dalam melakukan rahn atau gadai.

Secara umum mekanisme operasional akad rahn pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai berikut:¹⁶

1. Akad Rahn

Akad rahn merupakan salah satu produk bentuk jasa pelayanan keuangan dalam bentuk pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang. Produk layanan jasa dengan akad rahn didasarkan pada sebuah alasan bahwa tidak semua orang mampu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pembiayaan *Rahn tasjily Tanah* merupakan skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian secara angsuran, menggunakan jaminan sertifikat tana dan rumah. Pembiayaan *Rahn Tasjily Tanah* dipegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan sertifikat rumah dan tana.

Rahn Tasjily Tanah yaitu jaminan dalam bentuk barang atas utang tetapi barang jaminan tersebut (Marhum) tetap berada dalam penguasaan (pemanfaatan) orang yang memberikan gadai (Rahim) dan bukti kepemilikannya diserahkan kepada orang yang menerima gadai (murtahin). Dan menilai kelayakan UMKM yang akan mengajukan

¹⁶ Ismail , *Perbankan syariah*, Edisi -1 (Cet I Jakarta :September 2011) .hal 159-209

pembiayaan Rahn tasjily tanah sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh pihak PT. pegadaian (persero) Cabang Syariah palu Unit Setia budi.

4. Pegadaian Syariah

Gadai syariah sering identik dengan *rahn* yang secara bahasa diartikan *al-tsubut wa al-dawam* (tetap dan kecil) sebagian ulama *lughat* memberi arti *al-lahab* (tertahan). sedangkan definisi al-rahn menurut istilah yaitu menjadikan suatu benda yang mempunyai nilai harta dan pandangan syarak untuk kepercayaan suatu utang, sehingga memungkinkan mengambil seluruh atau sebagian hutang dari benda itu. istilah rahn menurut imam ibnu mandur diartikan apa-apa yang di berikan sebagai jaminan atas suatu manfaat barang yang digunakan.

Dari kalangan Ulama Mazhab Maliki mendefinisikan rahn sebagai “harta yang dijadikan pemiliknyanya sebagai jaminan hutang yang bersifat mengikat”, ulama mazhab hanafi mendefinisikanya dengan “menjadikan suatu barang sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak tersebut ,baik seluruhnya atau pun sebagainya”. Ulama syafii dan hambali dalam mengartiakan rahn dalam arti akad yakni menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang, yang dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berutang tidak bisa membayar hutangnnya.

Berdasarkan dua landasan hukum tersebut ulama bersepakat bahwa *rahn* merupakan transaksi yang diperbolehkan dan menurut sebagian besar (jumhur) ulama,ada beberapa rukun bagi akad rahn yang terdiri dari ,orang yang menggadaikan (ar-rahn),barang barang yang digadai marhun (marhun),orang yang menerima gadai (murtahin) sesuatu yang karenanya diadakan gadai ,yakni harga ,dan sifat akad rahn. Sedangkan untuk sahnya yakni, berakal,baligh, barang yang dijadikan jaminan ada pada saat akad,serta barang jaminan dipegang oleh orang yang menerima gadai (marhun) atau yang mewakilinya.¹⁷

¹⁷ Muhammmad sholahuddin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, (Cet 1 Yogyakarta :2014). hal.198

Dengan terpenuhinya syarat-syarat di atas maka akad rahn dapat dilakukan karena kejelasan akan rahin, murtahin, dan marhun merupakan keharusan dalam akad rahn. Sedangkan mengenai saat diperbolehkan untuk menggunakan akad rahn, alquran dan sunah serta ijma ulama tidak menetapkan secara jelas mengenai akad-akad atau transaksi jual beli yang diizinkan untuk menggunakan akad rahn. Sebagian kecil ulama, sebagai mana dikemukakan ibn rudy bahwa mazhab maliki beranggapan bahwa gadai itu dapat dilakukan pada segala macam harga dan pada semua macam jual beli, kecuali jual beli mata uang, dan pokok modal pada akad salam yang berkaitan dengan tanggungan, hal ini disebabkan karena pada saat salam disyaratkan tunai, begitu pula pada harta modal.

a. Ciri –ciri gadai syariah¹⁸

1. *Rahn* adalah menahan harta salah satu milik si peminjam sebagai jaminan yang diterimanya .secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.
2. *Murtahn* adalah pemilik dana (perum gadai)yang memberikan pinjaman kepada rahin dengan menerima barang jaminan sebagai pelunas pinjaman yang diberikan kepada murtahin.
3. *Sighat* adalah ijab kabul antara rahin dan murtahin yang dituangkan dalam satu akad.
4. *Al-qardh* adalah suatu akad pembiayaan dari murtahun (pihak yang berpiutang) kepada rahin (pihak yang berhutang) dengan ketentuan bahwa rahin wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada murtahin pada waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
5. *Musta'jir* adalah pihak penyewa tempat atas barang yang sedang dijadikan jaminan pelunasan utang kepada pegadaian .

¹⁸Ibid. hal. 199

6. *Ma'jur* adalah barang yang dijadikan objek sewa menyewa dalam akad ijarah.

b. Landasan gadai syariah

Sebagaimana halnya institusi yang berlabel syariah, maka landasan konsep pegadaian syariah islam yang bersumber dari alquran dan hadist Nabi saw. Adapun landasan yang dipakai adalah:¹⁹

1. Alqur'an

Q.S Al-baqarah (2) ayat 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Terjemahannya :

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermua'malah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhanmu; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

2. Ijma

Ijma Berkaitan dengan pembolehan gadai ini, Jumhur ulama juga berpendapat boleh dan mereka tidak pernah berselisih pendapat mengenai hal ini. Jumhur ulama berpendapat bahwa disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian. Berdasarkan kepada perbuatan Rasulullah SAW dalam hadits tersebut di atas.

3. Kaidah Fiqih

Pada dasarnya segala bentuk muamalah boleh dilakukan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya.

¹⁹ Ibid hal. 203

5. Landasan Hukum Positif

Pasal 19 ayat (1) huruf q Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa kegiatan usaha Bank Umum Syariah antara lain melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰ Dengan demikian selain lembaga pegadaian yang membuka unit usaha syariah, Bank umum Syariah juga bisa membuka unit usaha gadai. Selain itu landasan hukum positif terhadap gadai syariah terdapat pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

6. Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN)

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Adapun fatwa DSN yang menjadi landasan hukum untuk rahn adalah Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Fatwa tersebut memutuskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) sampai semua utang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- b. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin.
- c. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban rahin, namun dapat juga dilakukan oleh murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban rahin.

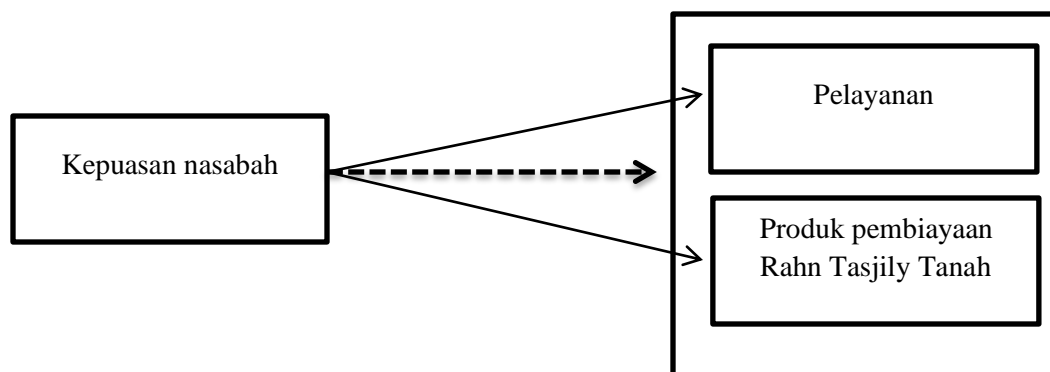
²⁰ Pasal 19 ayat (1) huruf q Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

- d. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- e. Penjualan Marhun:
 - 1) Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan rahin untuk segera melunasi utangnya.
 - 2) Apabila rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka marhun dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
 - 3) Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan .
 - 4) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir dalam penelitian ini yang dapat menjadi landasan dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi minat nasabah. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat nasabah sebagai variabel dependen dan atribut produk sebagai variabel independen. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2
Kerangka Berfikir



Keterangan:

- > : berpengaruh secara simultan
 —————> : berpengaruh secara parsial

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hypo yang berarti dibawah dan thesa yang berarti kebenaran, hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.²¹

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dikemukakan maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- H1 : diduga pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah
- H2 : diduga pembiayaan *Rahn Tasjily Tanah* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah
- H3 : diduga pelayanan dan pembiayaan *Rahn Tasjily Tana* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah

²¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Edisi revisi II, Cet V; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016),67.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan penelitian

penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode yang menggambarkan suatu fakta yang kemudian dianalisa untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dari data yang telah diolah. Kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.¹ Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya.

Metode analisis yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah metode statistik non parametrik.² Analisis ini disebut juga dengan statistik bebas distribusi karena data yang dipakai adalah data kuantitatif yang tidak berdistribusi normal dan berskala ordinal (bertingkat).

Secara keseluruhan penelitian ini adalah penelitian deskriptif, ada beberapa bagian dilakukan analisis secara kuantitatif melalui uji statistik baik parametrik dan non parametrik, tidak lain adalah dalam rangka memperkuat analisis peneliti.

¹M. Subono, sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: CV Pustaka Stia, 2005), h. 25.

²Sidney Siegel, *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Gramedia, 2011), h.38.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini penulis mengambil lokasi Penelitian di Pegadaian Syariah cabang Palu Unit setia budi Jln setia Budi Palu Timur Kota Palu.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data ini diambil berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau nasabah pembiayaan mikro Pegadaian Syariah. Data primer yang diambil adalah berupa identitas responden dan penilaian permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan produk pembiayaan. Selanjutnya berdasarkan data primer yang telah terkumpul tersebut digunakan sebagai acuan atau dasar melakukan pembahasan dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data-data pendukung yang diambil dari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, serta data-data yang bersumber dari perusahaan. Data primer dan data sekunder merupakan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Data primer bersumber dari kuesioner yang disebar kepada responden, dalam hal ini adalah nasabah Pegadaian Syariah. Data sekunder merupakan penguat data primer, yang diambil dari penelitian sebelumnya, jurnal-jurnal, majalah, laporan keuangan perusahaan, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

D. Populasi dan sampel

a. Populasi

Dalam penelitian sebanyak 50 nasabah yang menggunakan pembiayaan *Rahn Tasjili Tanah* di Pegadaian Syariah unit Setia Budi.³

b. Sampel Jenuh

Pengertian sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi di jadikan sampel.⁴

Menurut Arikunto jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bias diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis menganbil 100% jumlah populasi yang ada Pegadaian Syariah Unit Setia Budi sebanyak 50 orang responden.

E. Variable penelitian

1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas (variabel independen) yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempunyai variabel lain dan dapat menghasilkan sebuah akibat. Dalam penelitian ini variabel independen yaitu terdiri dari:

X1 = Pelayanan

³Fadli, customer service, wawancara di Pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi palu, (11 oktober 2019)

⁴Sugiono, *metode penelitian bisnis dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 123

X2 = Produk pembiayaan

2. Variabel Terikat (Variabel dependen)

Variabel terikat (variabel dependen) yang dilambangkan dengan (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (variabel independen). Variabel terikat (variabel dependen) yaitu kepuasan nasabah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian secara langsung di lapangan yaitu melihat, mengamati, dan mencatat data.

2. Wawancara

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan menggunakan daftar pertanyaan untuk memperoleh informasi dari responden.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif (option) jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya. Alternatif jawaban yang disediakan dalam kuesioner bertujuan membatasi jawaban yang relevan, tidak bermaksud menggiring ataupun menjebak responden.

Pembatasan tersebut dimaksudkan untuk memudahkan tabulasi dan analisa data. Oleh karena itu, dalam menentukan option jawaban, disamping

memahami teknologi pembuatan instrumen penelitian, peneliti haruslah cukup ide sehingga diperoleh option jawaban yang possible dan rasional, tentu saja pendekatan teoritis . sangat mendukung dalam pembuatan kuesioner. Dalam penelitian, penggunaan kuesioner merupakan hal pokok untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai pokok permasalahan dan tujuan penelitian . hasil kuesioner tersebut berupa jawaban (pilihan) dari responden yang harus diolah, diedit, di-coding (diberi kode) lalu ditabulasi (dihitung bersama kuesioner lainnya secara menyeluruh). Akhirnya menjelma menjadi data kuantitatif berupa angka-angka, tabel-tabel, analisis statistik. Dalam laporan hasil penelitian, data dari kuesioner akan menjadi uraian deskriptif dan teoritis, mengajukan hipotesis yang diajukan (jika ada hipotesisnya) dan akhirnya diperoleh kesimpulan.⁵

G. Defenisi Operasional

Berdasarkan judul diatas, agar lebih terfokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variable.

Tabel 3.1
Definisi oprasionl

Adapun defenisi operasional dari variable-variable dalam penelitian ini adalah:

No	Variable	Pengertian	Indikator
1.	Kepuasan nasabah	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan	1.kesesuaian harapan Merupakan produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan dan pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

⁵Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 60-61.

		yang di harapkannya.jika kenyataan yang lebih dari yang di harapkan ,maka layanan di katakana bermutu	2.minat yang berkunjung kembali,merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian uang terhadap produk terkait 3.kesediaan merekomendasikan merupakan kediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya(sumber : Ahmad Mutamimul Ula 2016)
2.	Pelayanan	Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaian yang mengimbangi harapan nasabah.	1.Tangible (bukti langsung) 2.Reliability (kehandalan) 3.Responsiveness(daya tanggap) 4.Assurance (jaminan) 5.Emphaty (empati) (Sumber : Andi 2015)
3.	Produk pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tanah</i>	Rahn Tasjily Tana merupakan skim pinjaman dengan sistem sriah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan penegembangan usaha dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem penegmbalian secara langsung angsuran, menggunakan jaminan sertifikat tanah dan rumah	Pembiayaan yang di berikan

H. Instrument penelitian

Instrument penelitian ini adalah kuisisioner atau angket. Dimana pernyataan-pernyataan kepada nasabah pegadaian syariah cabang Palu yang memuat tentang kepuasan nasabah dalam memilih produk mikro *Rahn Tasjily tanah* di pegadaian syariah cabang Palu. Pernyataan dibuat dalam bentuk kuisisioner atau angket dengan menggunakan skala likert.

Menurut Kinnear, skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang- tidak senang dan baik- tidak baik.⁶ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju:

SS	= sangat setuju	: diberi bobot/ skor 5
S	= setuju	: diberi bobot/ skor 4
N	= netral	: diberi bobot/ skor 3
TS	= tidak setuju	: diberi bobot/ skor 2
STS	= sangat tidak setuju	: diberi bobot/ skor 1

I. Teknik Analisis Data

Penelitian ini termasuk survei, diambil sampel dari populasi dengan menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif, terutama untuk mendeskripsikan profil dan karakteristik responden, dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan *Rahn Tasjily Tanah*.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji validitas

⁶ Husein Umar, "*Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*", (Cet I S Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), Hal 137.

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen ini mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, mampu mengungkapkan apa saja yang ingin diungkapkan. Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang.

Pengujian validitas dilakukan selain untuk mengetahui dan mengungkapkan data dengan tepat, juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Uji validitas dimaksud untuk melihat konsistensi variabel independen dengan apa yang akan diukur, selain itu untuk mengetahui seberapa jauh alat pengukur dapat memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti sehingga menunjukkan dengan sebenarnya obyek yang akan diukur. Dengan demikian diharapkan kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengumpul data yang akurat dan dapat dipercaya. Tipe validitas yang dipergunakan dalam uji validitas ini adalah validitas konstruk, tipe ini mengkorelasikan nilai item dengan nilai total. Apabila koefisien korelasinya menunjukkan signifikan (lebih kecil dari $\alpha = 5\%$) maka instrumen yang digunakan adalah valid.⁷

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien Cronbach's alpha. Jika nilai

⁷Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, (Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2006), h.39.

koefisien alpa lebih besar dari 0,600 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Sebelumnya kuesioner diuji coba dan diperoleh hasil bahwa konstruknya valid dan reliable. Kemudian dilakukan uji normalitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Uji Kologrov Smirnov,⁸ tes ini digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sample independen dengan data berbentuk ordinal yang telah tersusun pada tabel distribusi frekuensi kumulatif dengan menggunakan kelas-kelas interval.⁹

b. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan variable residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi.

c. Uji multikolinierisitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas.¹⁰

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), h.255.

⁹ Ibid, hal 56

¹⁰ Ibid, hal 60.

Untuk mendeteksi tidak adanya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

J. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4 \dots X_n$).¹¹

Rumus:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Keterangan

Y = Kepuasan Nasabah

b_0 = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = pelayanan

X_2 = Produk pembiayaan

e_i = Faktor kesalahan

K. Uji hipotesis

a. Uji F (simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak

¹¹ Duwi Priyatno, “*Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*”, (Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, 2013), Hal 47.

b. **Uji T** (parsial)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.¹² Untuk mengetahui koefisien penentu yaitu dengan mengkuadratkan koefisien parsial yang akan menjadi koefisien parsial yang artinya penyebab perubahan pada variable Y yang datangnya dari variable X1, X2,

L. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai R square yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai R square yang menandakan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan oleh variabel dependen. Nilai yang digunakan adalah adjusted R square karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian lebih dari dua buah variabel.

¹² Ibid, hal 50.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah

1. Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Palu

Keberadaan pegadaian di Indonesia, Malaysia dan Thailand telah tumbuh jauh sebelum bangsa Inggris dan Belanda datang. Adapun institusi gadai formal di Netherlands Indies (Nusantara) baru berdiri tahun 1746 saat Bank van Leening di Batavia memulai Usaha tersebut, Bank ini sebagian besar sahamnya dimiliki oleh VOC. Tujuan didirikan lembaga ini pada awalnya untuk berdagang, namun belakangan difungsikan untuk memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan hukum gadai. Saat itu Batavia dipimpin oleh Gubernur Jenderal van Imhoff.

Warga Tionghoa (China) telah ada di Nusantara sebelum datangnya kolonial Belanda. Mereka menjadi mitra dagang yang baik dengan VOC. Oleh karena pemberian pajak yang banyak pada kolonial, kaum Tionghoa mendapatkan beberapa privilege (hak istimewa), yaitu dibolehkannya menanam dan memperdagangkan candu (opium) dan menjalankan usaha rumah gadai. Keterangan warga Tionghoa dalam melakukan jasa gadai diabadikan dalam peribahasa Indonesia yang berbunyi “Gadai terdorong kepada China.” Hal itu terbukti dikuasainya usaha jasa gadai di pulau Jawa oleh warga Tionghoa (China) hingga tahun 1900-an.¹

Pada saat Inggris berkuasa (1811-1816), Gubernur Jenderal Thomas Stamford Raffles (1811) memutuskan untuk membubarkan Bank van Leening dan mengeluarkan peraturan yang menyatakan bahwa setiap orang (swasta) boleh mendirikan usaha pegadaian dengan izin dari pemerintah daerah setempat. Kemudian

¹ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta Prenadamedia Group, 2016), 59.

disaat Belanda kembali berkuasa (1816), pemerintah belanda melihat bahwa Pegadaian yang didirikan pada masa kekuasaan Inggris banyak merugikan masyarakat, pemegang hak banyak melakukan penyelewengan, mengeruk keuntungan untuk diri sendiri dengan menetapkan bunga pinjaman sewenang-wenang. Setelah itu, pemerintah kolonial Belanda mengambil alih usaha pegadaian tersebut, dengan alasan bahwa orang-orang cina telah melakukan malapraktik.

Atas pertimbangan dan saran Wolf van Westerrode tersebut, pemerintah Belanda Akhirnya mengeluarkan Staatsblad No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang pada prinsipnya mengatur bahwa pendirian pegadaian merupakan monopoli dan untuk itu hanya bisa dijalankan oleh pemerintah.Regulasi inilah yang kemudian menjadi dasar didirikannya pegadaian oleh pemerintah (Hindia-Belanda) di wilayah Sukabumi pada tanggal 1 April 1901.

Pada masa pendudukan Jepang, Pegadaian masih merupakan institusi pemerintah dengan status Jawatan di bawah pengawasan Kantor Besar Keuangan. Gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Keramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Keramat Raya 132. Saat itu, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pendudukan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun struktur Jawatan Pegadaian, kecuali kebijakan penghapusan lelang barang berharga.²

Kondisi Pegadaian Zaman kemerdekaan dalam Era Jawatan Pegadaian, pada masa kemerdekaan, Dinas Pegadaian yang merupakan kelanjutan dari pemerintah

² Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah, (Jakarta Prenadamedia Group,2016), 59.

Hindia-Belanda diubah statusnya menjadi Perusahaan Negara (PN) pegadaian yang didasarkan pada UU No.19 Prp. 1960 jo. PP No.178 tahun 1961 tanggal 3 Mei 1961 tentang pendirian PN Pegadaian. Kemudian PN Pegadaian diubah lagi statusnya menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan).

Status Perjan Pegadaian diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang didasarkan pada PP No. 10 Tahun 1990 tanggal 1 April 1990 tentang Perum Pegadaian. Pada sisi perluasan jaringan, penambahan jumlah kantor cabang untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Selama 2005 terdapat tambahan 34 kantor cabang baru, sehingga jumlah kantor cabang Perum pegadaian meningkat menjadi 840 kantor pada akhir tahun laporan. Perum pegadaian, secara kontinu memperluas jaringan kantor layanan hingga ke sejumlah wilayah di Indonesia. Tahun 2008 telah memiliki kantor cabang sebanyak 758 buah dan pada 2009 jumlahnya meningkat 789 cabang yang didukung oleh 2.508 yang tersebar di empat belas kantor wilayah di Indonesia. Dengan tersebarnya kantor-kantor dan cabang pegadaian ini diharapkan masyarakat dapat menjangkau dengan mudah dan masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh pembiayaan.³

Terbitnya PP/10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan sistem gadai berbasis syariah, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian Untuk mencegah Praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian (PT . pegadaian (Persero) sebelumnya) sampai sekarang.⁴ Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian Para Fatwa

³ Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah, (Jakarta Prenadamedia Group, 2016), 59.

MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Gagasan mendirikan Pegadaian Syariah berawal pada saat beberapa General Manajer melakukan studi banding ke Malaysia. Pada Tahun 1993, mulai dilakukan penggodokan rencana pendirian pegadaian syariah oleh pimpinan Perum Pegadaian, ketika itu masih ada kendala karena Pegadaian masih berbentuk badan hukum Perum belum memiliki pedoman operasional unit layanan gadai syariah, kendala lainnya adalah tidak adanya dukungan modal dari pemerintah.

Namun setelah beberapa tahun kemudian, seiring dengan semakin berkembangnya lembaga keuangan lainnya seperti perbankan syariah, asuransi syariah dan pasar modal syariah di Indonesia, maka hal tersebut mendukung lahirnya pegadaian syariah, dengan adanya kerja sama antara Perum Pegadaian dengan BMI, maka pegadaian syariah di Indonesia baru dapat diwujudkan secara resmi pada Januari tahun 2003, dan pertama kali dibuka Cabang Pegadaian Syariah adalah di jalan Dewi Sartika, Jakarta. Pendirian pegadaian syariah ini dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat Islam yang menghendaki adanya pegadaian yang melakukan prinsip-prinsip syariah.⁵

Hadirnya pegadaian syariah sebagai sebuah lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari perum pegadaian di Indonesia merupakan hal yang menggembirakan. Pegadaian syariah bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah. Dari sisi jaringan, jumlah kantor Pegadaian Syariah saat ini sudah berkembang di kota-kota besar di Indonesia.

⁵Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah, (Jakarta Prenadamedia Group, 2016), 59.

Salah satunya di Pegadaian Syariah Cabang Palu hadir di tengah masyarakat Kota Palu yang telah lebih dulu mengenal Pegadaian Konvensional. Namun, seiring berjalannya waktu Pegadaian Syariah hadir di tengah masyarakat Kota Palu. Alasan Pegadaian membuka Pegadaian Syariah adalah pertama yaitu sebagai upaya untuk mempertahankan posisi pasar dengan jalan memberikan respon atas tuntutan masyarakat luas yang membutuhkan transaksi jasa keuangan yang didasarkan pada prinsip keadilan dan bebas dari unsur riba, dan yang kedua yaitu untuk menggapai Ridha Allah sesuai dengan Al-Quran dan hadis. Perkembangan Pegadaian Syariah mengalami peningkatan, hal ini ditandai dengan banyaknya cabang-cabang yang dibuka di seluruh wilayah Indonesia. Hingga pada tanggal 10 Maret 2003, diresmikan oleh pemimpin wilayah di Manado yaitu pak Budiono dibuka kantor cabang Pegadaian Syariah Palu Plaza di Kota Palu, dengan alamat kantor saat ini jalan Danau Poso, Kompleks Palu Plaza Blok A No. 11 telepon. (0451) 454378.⁶

Jumlah kantor cabang yang berada di Kota Palu Hanya I (satu) dengan alamat kantor saat ini di jalan Danau Poso, Kompleks Palu Plaza Blok A No. 11

Jumlah kantor unit yang berada di Kota Palu berjumlah 6 (enam) unit, yaitu beralamat:

1. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Setia Budi, Jl. Setia Budi
2. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tanjung Dako, Jl. Tanjung Dako
3. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Lolu Jl. Togean
4. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Besusu, Jl. Kimaja
5. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Pasar Inpres, Kompleks Toko Emas Pasar Inpres

⁶Muh Fadli, Costumer Service Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi, "Wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu unit Setia Budi. 15 Januari 2020

6. Unit Pegadaian Syariah (UPS) Tatura, Jl. Emy Saelan Kompleks 711⁷

2. Visi, Misi dan Motto PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu

a. Visi

Visi merupakan serangkaian kata-kata yang menunjukkan impian, cita-cita atau nilai sebuah organisasi atau perusahaan. Visi merupakan tujuan masa depan sebuah instansi, organisasi, atau perusahaan. Dalam sebuah perusahaan visi sangat penting dalam usaha menjalankan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut.

Visi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu. Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

b. Misi

Misi adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui sebuah perusahaan untuk mencapai visi utama. Selain itu misi dikatakan sebagai penjabaran sebuah visi. Jika hanya ditulis dalam satu kalimat saja, maka misi akan menjabarkan dengan beberapa kalimat yang mudah untuk dipahami si pembaca atau siapa saja yang melihatnya. Misi Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza yaitu:

- 1.) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2.) Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3.) Memberikan service excellence dengan focus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir

⁷Ismed Taufik Daud Staf Administrasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit setia Budi, "wawancara" Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit stia Budi 17 januari 2020

- c. Praktek manajemen risiko yang kokoh
- d. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

c. Motto

Mengatasi Masalah Tanpa Masalah, pegadaian syariah memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah masyarakat dengan cepat dan muda. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian Syariah memfasilitasi warga untuk memperoleh pinjaman dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagian harta yang dimiliki sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

3. Budaya Perusahaan

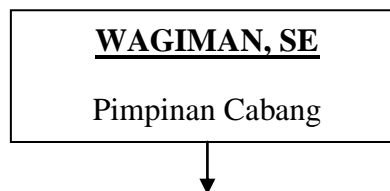
Budaya perusahaan Pegadaian Syariah yang terdiri dari :

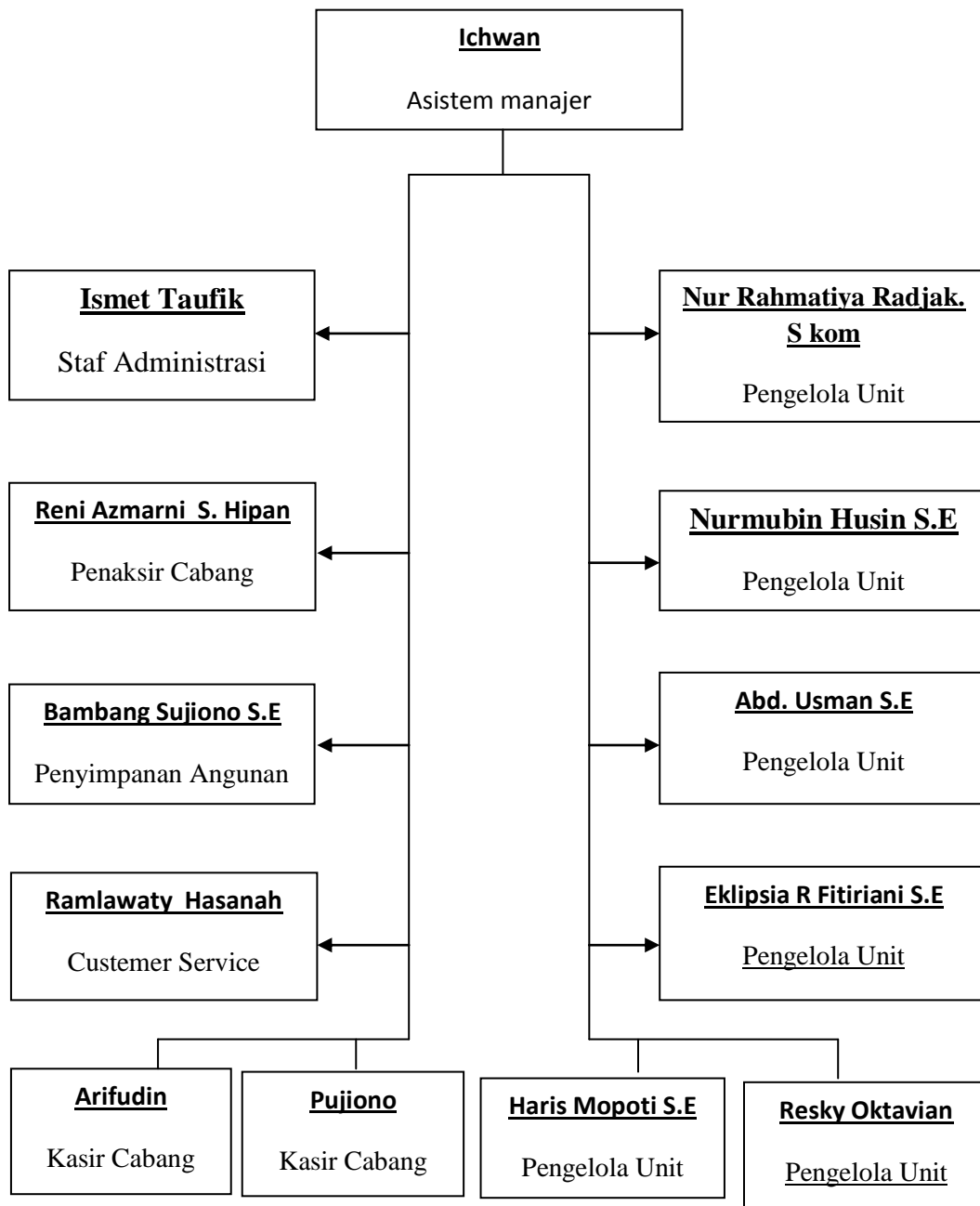
- a. Inovatif : berinisiatif, kreatif, produktif, adaptif, dan berorientasi pada solusi bisnis.
- b. Nilai moral tinggi : taat beribadah, jujur, dan berpikir positif.
- c. Terampil : kompeten dibidang tugasnya.
- d. Adi layanan : peka dan cepat tanggap, empatik, santun, dan ramah.
- e. Nuansa Citra : bangga sebagai insan Pegadaian, bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan.

4. Struktur oraganisasi Pegadaian Syariah Cabang palu

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza





B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian

1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi responden

Klasifikasi responden yang dilihat pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir pendapatan perbulan dari masing-masing responden. Dalam penelitian ini responden berjumlah 50 orang di Pegadaian syariah cabang palu .Untuk mengumpulkan data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden.Setelah melihat hasil penyebaran, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah pembiayaan mikro *Rahn Tasjily Tanah* pegadaian syariah cabang palu.

a. Jenis Kelamin

Table 4.1

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	presentase
1	Laki-laki	28	56%
2	Perempuan	22	44%
	Total	50	100%

Sumber: data responden yang telah diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.1, dapat dilihat bahwa nasabah *mikro rahn tasjily tanah* di pegadaian syariah cabang palu yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dengan presentase 56% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang dengan presentase 44%. Total dari keseluruhan responden sebanyak 50 orang. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan produk mikro rahn Tasjily Tanah di Pegadaian syariah cabang Palu adalah laki laki dengan presentase 56%.

b. Usia

Tabel 4.2

Klasifikasi responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	< 25 tahun	13	26%
2.	26-35 tahun	22	44%
3.	36-45 tahun	6	12%
4.	>45 tahun	9	18%
	Total	50	100%

Sumber: data responden yang telah diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa nasabah produk mikro *Rhan Tasjily Tanah* pegadaian syariah Cabang Palu yang berusia <25 tahun berjumlah 13 orang dengan presentase 26%, kemudian nasabah yang berusia 26-35 tahun berjumlah 22 orang dengan presentase 44%, sedangkan yang berusia 36-45 tahun berjumlah 6 orang dengan presentase 12% dan yang berusia >45 tahun berjumlah 9 orang dengan presentase 18%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa rata-rata nasabah Mikro *Rahn Tasjily Tanah* di pegadaian Syariah Cabang Palu adalah berusia 26-35 tahun dengan presentase 44%

c. Agama

Tabel 4.3

Klasifikasi responden berdasarkan agama

No	Agama	Jumlah	Presentase
1.	Islam	46	92%
2.	Kristen	4	8%

3.	Katolik	0	0%
4.	Hindu/Budha	0	0%
	Total	50	100%

Sumber: data responden yang telah diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa nasabah produk mikro *Rhan Tasjily Tanah* pegadaian syariah Cabang Palu yang beragama islam berjumlah 46 orang dengan presentase 92%, kemudian nasabah yang beragama Kristen berjumlah 4 orang dengan presentase 8%, sedangkan yang beragama katolik dan hindu budha berjumlah 0 (tidak aada nasabah yang beragama katolik dan hindu/budha). Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa rata-rata nasabah *Mikro Rahn Tasjily Tanah* di pegadaian Syariah Cabang Palu adalah beragama islam berejumlah 46 orang dengan presentase 92%.

d. Pendidikan

Tabel 4.4

Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

No	pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	0	0%
2	SMP	1	2%
3	SMA	21	42%
4	D3	2	4%
5	S1	22	44%
6	S2/S3	4	8%
	Total	50	100%

Sumber: data responden yang telah diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nasabah produk mikro rhan *Tasjily Tanah* pegadaian syariah Cabang Palu yang berpendidikan terakhir SD berjumlah 0 orang dengan presentase 0%, kemudian nasabah yang berpendidikan SMP berjumlah 1 orang dengan presentase 2%, sedangkan yang berpendidikan SMA berjumlah 21 orang dengan presentase 42% yang berpendidikan D3 berjumlah 2

orang dengan presentase 4% yang berpendidikan S1(Strata Satu) berjumlah 22 orang dengan presentase 44% dan yang berpendidikan S2/S3(Master/Doktor) berjumlah 4 orang dengan presentase 8% Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa rata-rata nasabah *Mikro Rahn Tasjily Tanah* di pegadaian Syariah Cabang Palu yang berpendidikan S1(Strata Satu) berjumlah 22 orang dengan presentase 44%.

e. Pekerjaan

Tabel 4.5

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Guru /Dosen	9	18%
2.	Aparat sipil negra	2	4%
3.	Karyawan swasta	21	42%
4.	Dan lainnya	18	36%
	Total	50	100

Sumber: data responden yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, menunjukkan bahwa nasabah mikro *Rahn Tasjily Tanah* di pegadaian Syariah Cabang Palu didominasi oleh nasabah karyawan swasta yang berjumlah 21 orang dengan presentase 42%. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan responden yang ada, aparat sipil Negara berjumlah 2 orang dengan presentase 4%, Guru/Dosen berjumlah 9 orang dengan presentase 18%, dan karyawan swasta berjumlah 18 orang dengan presentase 36%. Total keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang.

f. Pendapatan Perbulan

Tabel 4. 6

Klasifikasi responden berdasarkan pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase
1.	< = Rp500.000	1	2%
2.	Rp501.000- Rp2.000.000	17	34%
3.	Rp2.001.000- Rp5.000.000	21	42%
4.	Rp 5.001.000-Rp 10.000.000	9	18%
5	Rp 10.000.000	2	4%
	Total	50	100%

Sumber: data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa hasil responden nasabah mikro *Rahn tasjily Tanah* Cabang Palu berdasarkan pendapatan perbulan didominasi oleh nasabah dengan pendapatan Rp2.001.000- Rp5.000.000 dengan presentase 42% dari 21 orang nasabah, hal ini dapat dilihat dari keseluruhan responden. Nasabah yang berpendapatan < = Rp5.00.000 dengan presentase 2% dari 1 orang, nasabah yang berpendapatan Rp501.000- Rp2.000.000 dengan presentase 34 % dari 17 orang, yang berpendapatan Rp 5.001.000-Rp 10.000.000 dengan presentase 18 % dari 9 orang dan yang berpendapatan Rp 10.000.000 dengan presentase 4% dari 2 orang Total keseluruhan responden adalah sebanyak 50 orang.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pernyataan dari hasil kuisioner. Uji validitas ini menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Tabel 4.10

Hasil uji validitas

Variabel	Item pernyataan	Corrected item total correlation (R-hitung)	R kritis	Ket
Pelayanan (X1)	1	315	0,30	Valid
	2	415	0,30	Valid
	3	433	0,30	Valid
	4	445	0,30	Valid
	5	433		
Produk (X2)	1	425	0,30	Valid
	2	474	0,30	Valid
	3	763	0,30	Valid
	4	719	0,30	Valid
			0,30	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	1	463	0,30	Valid
	2	403	0,30	Valid
	3	321	0,30	Valid
	4	389	0,30	Valid

Sumber: output SPSS 16

Dari tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa nilai rhitung pada kolom Corrected item total correlation pada masing-masing variabel diatas dinyatakan semua pernyataan valid dikarenakan r hitung lebih besar daripada r kritis.

2.Uji Reliabilitas

Melakukan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan program SPSS (statistical packaged for social siences) versi 16 dimana dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji statistic cronbach's alpha. Suatu instrument dinyatakan reliable jika cronbach's alpha lebih dari 0,60.

Hsil pengujian reliabel menggunakan alat bantu oleh statistic SPSS versi 16 for windows dapat diketahui sebagai mana tabel berikut

Tabel 4.11**Hasil uji reliable**

Variable	Reliability coefficients	Cronbach's alpha	Keterangan
pelayanan (X1)	5 item	653	Reliable
Produk (X2)	4 item	711	Reliable
Kepuasan nasabah (Y)	4 item	615	Reliable

Sumber: output SPSS 16

Dari tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki cronbach's alpa lebih dari 0,60, yang artinya bahwa variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

3.Tabulasi Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengetahui variabel penelitian yaitu, kepuasan nasabah, pelayanan (variabel independen) dan produk (variabel dependen). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut sudjana dalam iiskandar adalah sebagai berikut:

$$p = \frac{\text{rentang}}{\text{banyak kelas}}$$

Dimana:

P = panjang kelas interval

Rentang = data tertinggi-data terendah

Banyak kelas = 5

Berdasarkan rumus diatas, maka panjang kelas interval adalah:

$$P = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Sangat buruk	= 1,00 – 1,79
Buruk	= 1,80 – 2,59
Cukup baik	= 2,60 – 3,39
Baik	= 3,40 – 4,19
Sangat baik	= 4,20 – 5,00

Tabel 4.12

Distribusi frekuensi variabel kepuasan nasabah

No	Item pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian syariah yang selalu menerima atas keluhan nasabah	15	29	5	0	1	207	4,14%
		30%	58%	10%		2%		
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh pegadaian syariah	28	16	4	1	1	219	4,38%
		56%	32%	8%	2%	2%		
3	Saya merasa puas terhadap karyawan pegadaian syariah selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan nasabah	30	13	5	2	0	221	4,42%
		60%	26%	10%	4%			
4	Saya merasa puas dengan menggunakan produk pembiayaan mikro karena sangat menguntungkan untuk saya	31	14	3	1	1	223	4,46%
		62%	28%	6%	2%	2%		

Dari tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa hasil dari penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap kepuasan nasabah yaitu sebanyak 29 orang untuk setuju (S), 5 orang untuk netral (N), tidak ada jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat setuju sebanyak 15 orang (SS) dan yang menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 orang. Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 207 dengan nilai rata-rata 4,14 maka kriteria pertama termasuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu, sebanyak 4 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 28 orang untuk jawaban setuju (S), 16 orang untuk jawaban netral (N), 4 orang untuk jawaban tidak setuju (TS) 1 orang dan jawaban untuk sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 orang. Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 219 dengan nilai rata-rata 4,38, maka kriteria kedua masuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu, sebanyak 30 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 13 orang untuk jawaban setuju (S), 5 orang untuk jawaban netral (N), 28 orang untuk jawaban tidak setuju (TS), dan tidak ada jawaban untuk sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 221 dengan nilai rata-rata 4,42, maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu, sebanyak 31 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 14 orang untuk jawaban setuju (S), 3 orang untuk jawaban netral (N), 1 orang untuk jawaban tidak setuju (TS), jawaban untuk sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 223 dengan nilai rata-rata 4,46, maka pernyataan keempat termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.13

Distribusi frekuensi variabel pelayanan

No	Item pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
1	Pegadaian syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual	33	15	2	0	0	225	4,50%
		66%	30%	4%				
2	petugas pegadaian syariah memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang	28	20	1	1	0	225	4,50%
		56%	40%	2%	2%			
3	Petugas pegadaian syariah bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau complain nasabah	24	20	4	2	0	216	4,32%
		48%	40%	8%	4%			
4	Petugs pegadaian syariah memproses dengan cepat atas tranksaksi yang nasabah lakukan	30	15	4	1	0	224	4,48%
		60%	30%	8%	2%			
5	Petugas pegadaian syariah memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi)	32	13	4	0	0	212	4,24%
		64%	25%	8%				

Dari tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa hasil tanggapan jawaban responden untuk pernyataan pertama sebanyak 33 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 15 orang untuk jawaban setuju (S), 2 Orang untuk jawaban untuk netral (N), dan tidak ada jawaban tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 22 dengan nilai rata-rata 4,50, maka pernyataan pertama masuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu, sebanyak 28 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 20 orang untuk jawaban setuju (S) 1 orang untuk jawaban netral (N), 1 orang tidak setuju (TS) dan tidak ada jawaban sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 225 dengan nilai rata-rata 4,50, maka pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu, sebanyak 24 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 20 orang untuk jawaban setuju (S) 4 orang jawaban netral (N), 2 orang jawaban tidak setuju (TS) dan tidak ada jawaban sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 216 dengan nilai rata-rata 4,32, maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ke empat yaitu, sebanyak 30 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 14 orang untuk jawaban setuju (S) 4 orang jawaban netral (N), 1 orang jawaban tidak setuju (TS) dan tidak ada jawaban sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 224 dengan nilai rata-rata 4,48, maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu, sebanyak 32 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 13 orang untuk jawaban setuju (S) 4 orang jawaban netral (N), dan tidak ada jawaban jawaban tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Total skor jawaban responden dari 50 jawaban adalah 212 dengan nilai rata-rata 4,24, maka pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.14

Distribusi frekuensi variabel Produk

No	Item pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
1	Saya berminat menjadi nasabah pegadaian syariah karwen proses pencairan dan pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tanah</i>	24	17	6	2	1	211	4,22%
		48%	34%	12%	4%	2%		
2	Pendapatan saya meningkat setelah mendapatkan pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tanah</i>	30	16	3	0	1	224	4,48%
		60%	32%	6%		2%		
3	Pembiayaan <i>Rahn tasjily tanah</i> di pegadaian syariah dapat membantu usaha saya	26	17	5	0	2	200	4,00%
		52%	34%	10%		4%		
4	Pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tanah</i> hanya diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha	30	15	2	1	2	220	4,40%
		60%	30%	4%	2%	4%		

Dari tabel 4.14 diatas, menunjukkan hasil tanggapan responden pada pernyataan pertama sebanyak 24 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 17 orang untuk jawaban setuju (S), 6 orang untuk jawaban untuk netral (N), tidak ada jawaban tidak setuju (TS), dan 1 orang yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Total skor responden dari 50 jawaban adalah 211 dengan nilai rata-rata 4,22, maka pernyataan pertama masuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden pada pernyataan kedua yaitu, sebanyak 30 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 16 orang untuk jawaban setuju(S) dan 3 orang untuk jawaban netral (N), dan tidak ada jawaban untuk tidak setuju (TS) 1 orang yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Total skor responden dari 50 jawaban adalah 224 dengan nilai rata-rata 4,48, maka pernyataan kedua masuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden pada pernyataan ketiga yaitu, sebanyak 26 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 17 orang untuk jawaban setuju (S), 5 orang untuk jawaban netral (N), tidak ada jawaban tidak setuju (TS), dan 2 orang untuk jawaban untuk sangat tidak setuju (STS). Total skor responden dari 50 jawaban adalah 200 dengan nilai rata-rata 4,00, maka pernyataan ketiga masuk dalam kriteria baik.

Tanggapan responden pada pernyataan ketiga yaitu, sebanyak 30 orang untuk jawaban sangat setuju (SS), 15 orang untuk jawaban setuju (S), 2 orang untuk jawaban netral (N), 1 orang untuk jawaban tidak setuju (TS), dan 2 orang untuk jawaban untuk sangat tidak setuju (STS). Total skor responden dari 50 jawaban adalah 220 dengan nilai rata-rata 4,40, maka pernyataan ketiga masuk dalam kriteria sangat baik.

3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi syarat uji asumsi klasik atau tidak. Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan dapat diterima serta menghindari

kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik yang merupakan asumsi dasar dalam metode analisis regresi.

a. Uji Normalitas

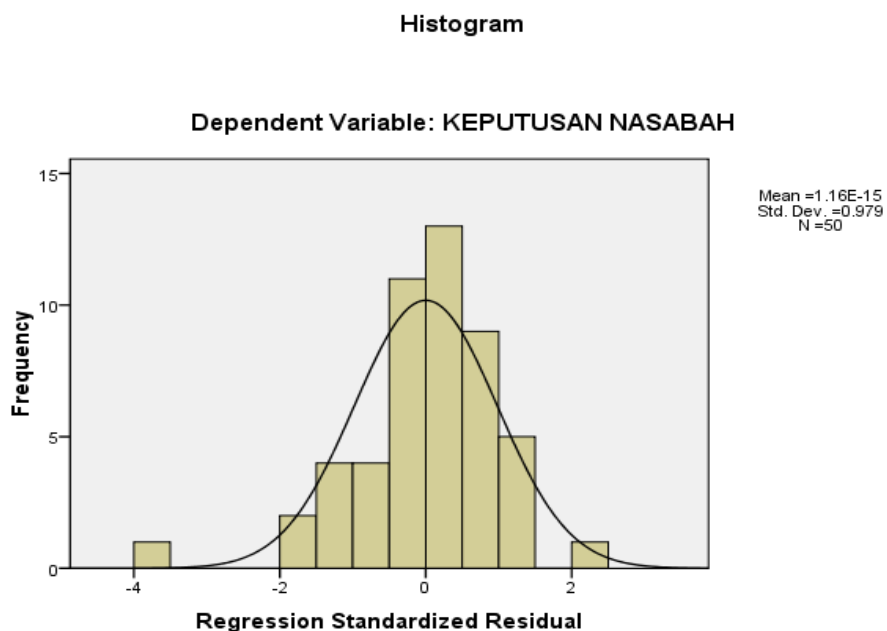
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk di analisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafis histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal atau melihat grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal dengan menggunakan SPSS for windows versi 21.0 di tunjukkan data berdistribusi normal.

Gambar 4.2

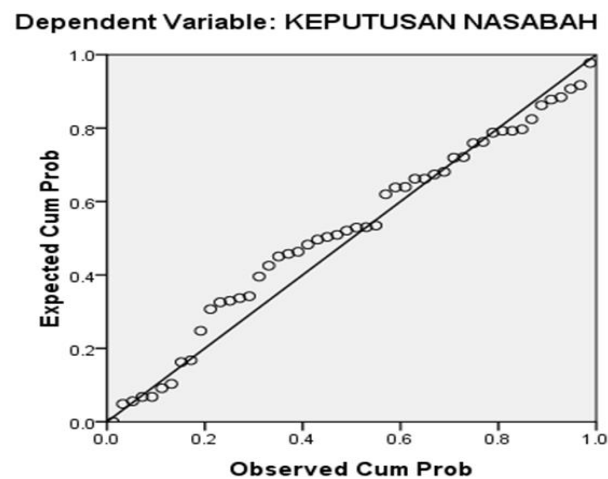
Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas Variabel Dependen dan independen Hasil kepuasan nasabah



Gambar 4.3
Uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari output diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan tik-tik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dengan demikian, asumsi normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas dalam model regresi ini dapat dipenuhi dari model ini.

Tabel 4.16

Variable defenden pelayanan dan produk

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.476	3.084		3.721	.001		
	PELAYANAN	.069	.147	.071	.470	.640	.823	1.214
	PRODUK	.251	.119	.317	2.105	.041	.823	1.214

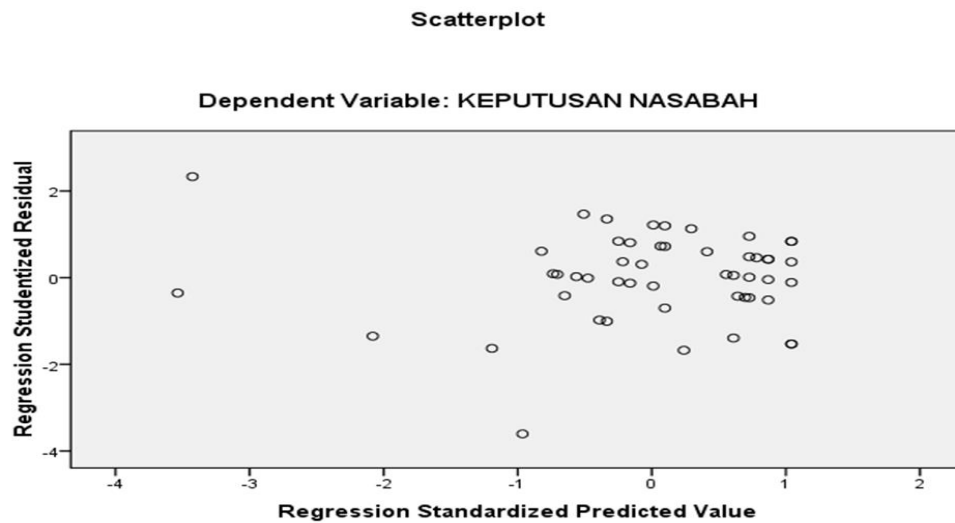
- a. Dependent Variable:
KEPUTUSAN NASABAH

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara melihatnya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dengan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-standardized.

Gambar 4.4

Uji heteroskedastisitas



Dari output diatas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan tik-tik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dengan demikian, asumsi normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas dalam model regresi ini dapat dipenuhi dari model ini

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistic dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 21 for windows

Tabel 4.17

Hasil regreai linear

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Toleranc e	VIF
1	(Constant)	11.476	3.084		3.721	.001		
	PELAN	.069	.147	.071	.470	.640	.823	1.214
	PRODUK	.251	.119	.317	2.105	.041	.823	1.214

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN
NASABAH

Dari hasil tabel 4.17 diatas, apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

$$=11,476 +0,069 X1 + 0,251X2 + + e_i$$

Hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan yaitu:

- a. a.Nilai konstanta (a) sebesar 11,476 ini berarti jika variabel independen yaitu pelayanan (X1), produk (X2), diasumsikan bernilai (0), maka keputusan nasabah memilih produk rahn tasjily tanah 11,476.
- b. b.Nilai koefisien pelayanan (X1) sebesar 0,069 dan bernilai positif maka ini menunjukkan pelayanan mempunyai hubungan yang searah. Hal ini mengandung arti bahwa jika variable pelayanan baik, maka keputusan nasabah memilih produk rahn tasjily tanah (Y) akan meningkat dengan pengaruh sebesar 069%.
- c. Nilai koefisie produk (X2) sebesar 0,251 dan bernilai positif maka hal ini menunjukkan produk mempunyai hubungan yang searah. Hal ini mengandung arti bahwa jika variabel produk baik, maka keputusan nasabah memilih produk rahn tasjily tanah (Y) akan meningkat dengan pengaruh sebesar 0,251%.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Serentak)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apa yang ingin diketahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara bersama-sama memberikan kribusi secara signifikan terhadap variabel dependen.

1 (Constant)	11.476	3.084		3.721	.001		
PELAYANAN	.069	.147	.071	.470	.640	.823	1.214
PRODUK	.251	.119	.317	2.105	.041	.823	1.214

a. Dependent Variable:
KEPUTUSAN NASABAH

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji T dari 2 variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi ini terlihat bahwa:

- Pelayanan (X1) diperoleh T hitung $470 < T$ tabel 2,5. Dengan nilai ini memberi makna bahwa secara parsial variabel nilai taksir (X1) memberikan pengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besaran pengaruh variabel X1 terhadap Y yaitu 0,7%
- Produk (X2) diperoleh T hitung $2,105 > T$ tabel 2,5. Dengan ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel biaya mikro (X2) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dilihat dari kolom beta. Besaran pengaruh variabel X2 terhadap Y yaitu 31,7%.
- Jadi, dari beberapa variabel X yang diteliti. Maka, variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah memilih produk Rahn Tasjily Tanah adalah variabel produk dengan besaran pengaruh yaitu 0,7%. Sedangkan variabel pelayanan dengan besaran pengaruh yaitu 31,7%

4. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 16 for windows didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut.

Tabel 4.20
Uji koefisien determinasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.352 ^a	.124	.087	2.167	.124	3.331	2	47	.044	1.555

a. Predictors: (Constant),
PRODUK , PELAYANAN

b. Dependent Variable:
KEPUTUSAN NASABAH

a. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tampilan output SPSS model summary besarnya adalah 87% hal ini berarti bahwa variasi variabel keputusan nasabah dalam memilih produk *Rahn Tasjily Tanah* (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari pelayanan nasabah, dan produk sebesar 87%. Sedangkan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan spss 21 for windows, analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk rahn tasjily tanah di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi menunjukkan bahwa secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah. begitu pula dengan pengaruh produk rahn tasjily tanah terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji Anova analisis data, dengan hasil $F_{hitung} 3,331 > F_{tabel} 5,0$ dengan nilai Sig sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan alpha 0,05. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variabel kepuasan nasabah, pelayanan, dan produk secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap produk (Y).

1. pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji T dari 2 variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi ini terlihat bahwa.

Pelayanan (X1) diperoleh $T_{hitung} 470 < T_{tabel} 2,5$. Dengan nilai ini memberi makna bahwa secara parsial variabel nilai taksir (X1) memberikan pengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah (Y). adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besaran pengaruh variabel X1 terhadap Y yaitu 0,7 %. Hal ini dikarena petugas layanan pegadaian mampu berkomunikasi dengan baik dan sesuai dengan etika-etika islam seperti jujur kepada nasabah dalam menyampaikan produk mikro rahn tasjily tana yang ditawarkan oleh pegadaian syariah, berkata

sopan yang dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik pada nasabah, sikap saling menghargai dalam melayani nasabah tanpa membedakan latar belakang dan status sosial nasabah, ramah dalam menjelaskan ketika ada yang bertanya, bicara dengan terang dan jelas terkait akad dan kontrak yang akan dilakukan sehingga tidak ada kebingungan dari nasabah serta selalu siap dan sigap melayani di waktu jam kerja agar nasabah tidak menunggu lama.

Hasil penelitian ini tidak berbeda jauh dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru”.⁸

2. Produk *rahn tasjily tanah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji T dari 2 variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi ini terlihat bahwa.

Produk (X2) diperoleh T hitung 2,105 > T tabel 2,5. Dengan ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel biaya mikro (X2) memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dilihat dari kolom beta. Besaran pengaruh variabel X2 terhadap Y yaitu 31,7%. Jadi, dari beberapa variabel X yang diteliti. Maka, variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah memilih produk *Rahn Tasjily Tanah* adalah variabel produk dengan besaran pengaruh yaitu 71%. Sedangkan variabel pelayanan dengan besaran pengaruh yaitu 31,7%

⁸ Wirdayani wahab, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru*. skripsi (Sekolah Tinggi Maha Putra Riau 2017) garuda.ristekdikti.go.id di akses 25 februari 2020

Berdasarkan hasil perhitungan adjusted R square adalah 87% hal ini berarti bahwa variasi variabel keputusan nasabah dalam memilih produk Rahn Tasjily Tanah (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari pelayanan nasabah, dan produk sebaesar 87%. Sedangkan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Depi riski Amelia dengan judul ”, pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Bandar lampung”.⁹

3. pelayanan dan produk *Rahn Tasjily tanah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji anova atau F tes di peroleh oleh nilai Fhitung sebesar $3,331 > F$ tabel 5,0 dengan nilai sig sebesar 0,000 dibandingkan alpha 0,05 .dengan demikian hasil ini memberikan bahwa variable kepuasan nasabah,pelayanan dan produk secara serentak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produk (Y)

⁹Depi Riski Amelia, *pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Bandar lampung skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan lampung 2018) <http://repository.radenintan.ac.id/> di akses pada 25 februari 2018

BAB V

PENUTUP

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya dan saran. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Pada bagian berikutnya adalah saran.

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk pembiayaan mikro rahn tasjily tanah di pegadaian syariah cabang palu unit setia budi , maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi nasabah adalah produk pembiayaan mikro rahn tasjily tanah dengan besaran pengaruh 31,7% dan pelayanan besaran pengaruh 71%. Yang berarti pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk pembiayaan mikro di pegadaian syariah cabang palu unit setia budi.
2. Faktor yang paling dominan berpengaruh secara signifikan adalah variabel pelayanan dimana diperoleh $T_{hitung} < T_{tabel}$ 2,5. Dengan nilai ini memberi makna bahwa secara parsial variabel nilai pelayanan memberikan pengaruh secara positif terhadap keputusan nasabah . adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besaran pengaruh variabel terhadap yaitu 71 %. Sedangkan Produk diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ 2,5. Dengan ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel biaya mikro memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah . Adapun besaran pengaruhnya dilihat dari kolom beta. Besaran pengaruh yaitu 31,7%.

Maka, variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah memilih produk Rahn Tasjily Tanah adalah variabel pelayanan dengan besaran pengaruh yaitu 71%. Sedangkan variable produk dengan besaran pengaruh yaitu 31,7%

B. SARAN

1. Diharapkan pegadaian syariah cabang palu mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelaynan dimana hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan merupakan faktor terpenting dan paling berpengaruh pada keputusan nasabah dalam pembiayaan mikro begitupun pembiayaan mikro rahn tasjily tanah dimana mayoritas nasabah menginginkan biaya yang lebih murah yang bisa bersaing dngan lembaga keuangn non bank lainnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian,kepuasan nasabah dan pelayanan dalam pembiayaan mikro pada pegadaian syariah cabang palu.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong dan Philip Kotler , *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Cet 1 Jakarta: Erlangga, 2001),
- Amelia riski depi, pengaruh pembiayaan rahn terhadap tingkat kepuasan nasabah di pegadaian syariah Bandar lampung skripsi (Universitas Islam Negeri Raden Intan lampung 2018) <http://repository.radenintan.ac.id/> di akses pada 25 februari 2018
- Daud Ismed Taufik Staf Administrasi Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit setia Budi, “wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit stia Budi 17 januari 2020
- Fadli,costumer service, wawancara di Pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi palu,(11 oktober 2019)
- Fadli,costumer service,wawancara di pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi Palu,(6 November 2019)
- ,Francis Tantri.Abdullah Tamrin Manajemen Pemasaran, (Ed.1- Cet .2 Jakarta: rajawali Pers,2013) hal.38.
- Fadli Muh ,Costumer Service Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi , “Wawancara” Tempat, Pegadaian Syariah Cabang Palu unit Setia Budi.15 januari 2020
- Fadli, Implementasi Produk Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Panyabungan,,”(jurnal ilmu manajemen dan bisnis islam institute agama islam negri padangsidimpuan,2014)

Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2006)

Ibid hal.97

Ibid hal.98

Ibid. hal. 199

Ibid hal. 203

Ismail , *Perbankan syariah, Edisi -1 Cet- 1* (Jakarta :September 2011) .

Kotler Philip , *Manajemen Pemasaran* (Cet 1Jakarta: PT Indeks, 2005)

Kotler Philip , *Dasar-dasar Pemasaran* (Jakarta: Intermedia, 1994)

Leonard Parasurahman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Berry,“Reassessment of Expectations as A Comparisons Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research,” *Journal of Marketing*, Vol 58, (Januari,1994)

Muftifiandi, Peran pembiayaan produk Ar-rum bagi UMKM pada PT. pegadaian (persero) cabang syariah simpang pantal Palembang .”*jurnal I-finance* Vol.1 .No.1 (juli 2015)

Muhammad,*Model-Model Akad Pembiayaan diBank Syariah*(Yogyakarta: UII Press,2009)

Muftifiandi,perann pembiayaan produk Ar-rum bagi UMKM pada PT.pegadaian (persero) cabang syariah simpang pantal .”*jurnal i-finance* vol.1 No .1 (Juli 2015)

Martono Nanang *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Edisi revisi II, Cet V; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016),

Mulazid ,Ade Sofyan, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Jakarta Prenadamedia Group,2016)

Priyatno Duwi , “*Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*”, (Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA, 2013)

Pasal 19 ayat (1) huruf q Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Siegel Sidney , *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Gramedia, 2011)

sholahuddin, Muhammmad *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, (Yogyajarta :2014).

sudrajat, M. Subono, , *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: CV Pustaka Stia, 2005).

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), h.255.

Suyanto,Bagong Sutinah, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)

Sugiono,*metode penelitian bisnis dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014),

Wahab Wirdayani , Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru .skripsi (Sekilah Tinggi Maha Putra Riau 2017) garuda.ristekdikti.go.id di akses 25 february 2020

Ujang Sumarwan , *Perilaku Pelanggan: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, 2004),

Umar Husein , “*Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000),

Ujang Sumarwan , *Perilaku Pelanggan: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, 2004)

Wahab Wirdayani , Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah di kota pekan baru .skripsi (Sekolah Tinggi Maha Putra Riau 2017) garuda.ristekdikti.go.id di akses 25 february 2020

Yuslianto,Wawancara, di pegadaian syariah Cabang Palu Unit Setia Budi Palu (6 November 2019)

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Palu,

2019

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden Penelitian

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu sedang mengadakan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah di pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi" Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuesioner (daftar pernyataan) pada penelitian yang saya sertakan berikut ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti



FITRIHANDAYANI

A. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden : *Muhammad*

Jenis Kelamin : Laki-laki / ~~Perempuan~~

Agama :

- a. Islam
b. Krsiten
c. Katolik
d. Hindu/ Budha

Usia :

- a. < 25 tahun
b. 26 – 35 tahun
c. 36 – 45 tahun
 d. > 45 tahun

Pendidikan Terakhir :

- a. SD
b. SMP
 c. SMA
d. D3
e. S1
f. S2/S3

Pekerjaan :

- a. Guru / Dosen
b. Aparat Sipil Negara
 c. Karyawan Swasta
d. Lainnya, sebutkan
.....

Pendapatan per bulan :

- a. <= Rp 500.000
b. Rp 501.000 – Rp 2.000.000
 c. Rp 2.001.000 – Rp 5.000.000
d. Rp 5.001.000 – Rp 10.000.000
e. > Rp 10.000.000

B. DAFTAR PERNYATAAN

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara(i).

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. DAFTAR PERNYATAAN

Kepuasan Nasabah

NO	Daftar pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah		✓			
2	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian syariah yang selalu menerima atas keluhan nasabah		✓			
3	Saya merasa puas dengan Fasilitas yang di sediakan oleh pegadaian syariah		✓			
4	Saya merasa puas terhadap karyawan pegadaian syariah selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan nasabah		✓			

Kualitas Pelayanan

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pegadaian syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual		✓			
2	Petugas pegadaian syariah memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
3	Petugas pegadaian syariah bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah	✓				
4	Petugas pegadaian syariah memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan		✓			
5	Petugas pegadaian syariah memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi)					

Produk Mikro Rahn Tasjily Tanah

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya memahami mekanisme oprasional pembiayaan mikro Rahn Tasjily Tana			✓		
2	Saya berminat menjadi nasabah Pegadaian syariah karena proses pencairan dan pembiayaan Rahn Tasjily Tana cepat		✓			
3	Pendapatan saya meningkat setelah mendapatkan pembiayaan Rahn tasjily Tanah	✓				
5	Pembiayaan Rahn Tasjily Tana hanya di			✓		

	<i>peruntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha</i>					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Palu,

2019

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden Penelitian

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu sedang mengadakan penelitian yang berjudul "**Analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah di pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi**" Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuesioner (daftar pernyataan) pada penelitian yang saya sertakan berikut ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti



FITRIHANDAYANI

A. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden : *St A*

Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~ / Perempuan

Agama :

a. Islam

c. Katolik

b. Krsiten

d. Hindu/ Budha

Usia :

a. < 25 tahun

c. 36 – 45 tahun

b. 26 – 35 tahun

d. > 45 tahun

Pendidikan Terakhir :

a. SD

d. D3

b. SMP

e. S1

c. SMA

f. S2/S3

Pekerjaan :

a. Guru / Dosen

d. Lainnya, sebutkan

b. Aparat Sipil Negara

.....

c. Karyawan Swasta

Pendapatan per bulan :

a. <= Rp 500.000

d. Rp 5.001.000 – Rp 10.000.000

b. Rp 501.000 – Rp 2.000.000

e. > Rp 10.000.000

c. Rp 2.001.000 – Rp 5.000.000

B. DAFTAR PERNYATAAN

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara(i).

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. DAFTAR PERNYATAAN

Kepuasan Nasabah

NO	Daftar pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah		✓			
2	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian syariah yang selalu menerima atas keluhan nasabah		✓			
3	Saya merasa puas dengan Fasilitas yang di sediakan oleh pegadaian syariah			✓		
4	Saya merasa puas terhadap karyawan pegadaian syariah selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan nasabah				✓	

Kualitas Pelayanan

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pegadaian syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual		✓			
2	Petugas pegadaian syariah memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang		✓			
3	Petugas pegadaian syariah bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah	✓				
4	Petugas pegadaian syariah memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan	✓				
5	Petugas pegadaian syariah memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi)	✓				

Produk Mikro Rahn Tasjily Tanah

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya memahami mekanisme oprasional pembiayaan mikro Rahn Tasjily Tana		✓			
2	Saya berminat menjadi nasabah Pegadaian syariah karena proses pencairan dan pembiayaan Rahn Tasjily Tana cepat		✓			
3	Pendapatan saya meningkat setelah mendapatkan pembiayaan Rahn tasjily Tanah	✓				
5	Pembiayaan Rahn Tasjily Tana hanya di	✓				

	<i>peruntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha</i>					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Palu,

2019

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden Penelitian

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu sedang mengadakan penelitian yang berjudul "**Analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah di pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi**" Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuesioner (daftar pernyataan) pada penelitian yang saya sertakan berikut ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti



FITRIHANDAYANI

A. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden : *Wulan*

Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~ / Perempuan

Agama :

- | | |
|---|-----------------|
| <input checked="" type="radio"/> a. Islam | c. Katolik |
| b. Krsiten | d. Hindu/ Budha |

Usia :

- | | |
|------------------|---|
| a. < 25 tahun | <input checked="" type="radio"/> c. 36 – 45 tahun |
| b. 26 – 35 tahun | d. > 45 tahun |

Pendidikan Terakhir :

- | | |
|--------|--|
| a. SD | d. D3 |
| b. SMP | <input checked="" type="radio"/> e. S1 |
| c. SMA | f. S2/S3 |

Pekerjaan :

- | | |
|--|-------------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> a. Guru / Dosen | d. Lainnya, sebutkan
..... |
| b. Aparat Sipil Negara | |
| c. Karyawan Swasta | |

Pendapatan per bulan :

- | | |
|--------------------------------|--|
| a. ≤ Rp 500.000 | <input checked="" type="radio"/> d. Rp 5.001.000 – Rp 10.000.000 |
| b. Rp 501.000 – Rp 2.000.000 | e. > Rp 10.000.000 |
| c. Rp 2.001.000 – Rp 5.000.000 | |

B. DAFTAR PERNYATAAN

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara(i).

Keterangan :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

C. DAFTAR PERNYATAAN

Kepuasan Nasabah

NO	Daftar pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah		✓			
2	Saya merasa puas dengan petugas pegadaian syariah yang selalu menerima atas keluhan nasabah		✓			
3	Saya merasa puas dengan Fasilitas yang di sediakan oleh pegadaian syariah			✓		
4	Saya merasa puas terhadap karyawan pegadaian syariah selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan nasabah			✓		

Kualitas Pelayanan

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pegadaian syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara <i>visual</i>		✓			
2	Petugas pegadaian syariah memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang	✓				
3	Petugas pegadaian syariah <i>bersikap simpatik</i> dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah		✓			
4	Petugas pegadaian syariah memproses dengan cepat atas transaksi yang <i>nasabah lakukan</i>		✓			
5	Petugas pegadaian syariah memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi)			✓		

Produk Mikro *Rahn Tasjly Tanah*

NO	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya memahami mekanisme oprasional pembiayaan mikro <i>Rahn Tasjily Tana</i>		✓			
2	Saya berminat menjadi nasabah Pegadaian syariah karena proses pencairan dan pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tana cepat</i>	✓				
3	Pendapatan saya meningkat setelah mendapatkan pembiayaan <i>Rahn tasjily Tanah</i>		✓			
5	Pembiayaan <i>Rahn Tasjily Tana</i> hanya di			✓		

	<i>peruntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha</i>					
--	---	--	--	--	--	--



Tarif Tarif Mu'nah Rahm Tasjily Tanah

Kategori	Jangka Waktu (bulan)	Mu'nah perbulan (dari talangan)	Equivalent (dari UP)
Rahm Tanah Reguler	12, 18, 24, 36, 48, 60	0,70%	1,00%
Rahm Tanah Fleksi satu kali bayar	3	1,28%	1,83%
	4	1,29%	1,84%
	5	1,31%	1,87%
Rahm Tanah Fleksi Berkala 3 (tiga) bulan	12, 24, 36, 48, 60	0,82%	1,17%
Rahm Tanah Fleksi Berkala 4 (empat) bulan	12, 24, 36, 48, 60	0,88%	1,26%
Rahm Tanah Fleksi Berkala 5 (enam) bulan	12, 24, 36, 48, 60	1,00%	1,43%

1500 569

Tasjily Tanah

Informasi lebih lanjut hubungi kantor PT Pegadaian (Persero) terdekat atau hubungi:



TABEL ANGSURAN RAHN TANAH

TAHSIRAN	UANG PINJAMAN	ANGSURAN FLEKSI												ANGSURAN BULANAN														
		Setelah bayar			12 Bulan			24 Bulan			36 Bulan			12 Bulan			24 Bulan			36 Bulan			48 Bulan			60 Bulan		
		3 Bulan	4 Bulan	6 Bulan	Per 3 Bulan	Per 4 Bulan	Per 6 Bulan	Per 3 Bulan	Per 4 Bulan	Per 6 Bulan	Per 3 Bulan	Per 4 Bulan	Per 6 Bulan	Per 3 Bulan	Per 4 Bulan	Per 6 Bulan	12 Bulan	24 Bulan	36 Bulan	48 Bulan	60 Bulan							
1.429.000	1.000.000	1.054.900	1.073.800	1.112.600	285.200	383.700	585.800	160.200	217.000	335.800	118.500	161.500	252.500	93.400	127.700	196.700	65.600	91.700	137.800	37.800	51.700	77.800	31.800	43.700	65.600	26.700		
2.858.000	2.000.000	2.109.800	2.147.500	2.224.700	570.600	767.300	1.171.500	320.400	434.000	671.500	237.000	322.900	504.900	186.700	250.400	386.700	131.200	183.400	280.400	75.800	103.400	158.600	63.500	85.400	127.500	50.400		
4.286.000	3.000.000	3.164.800	3.221.200	3.336.900	855.500	1.150.900	1.757.200	480.500	650.900	1.007.200	355.500	484.300	757.200	280.100	383.400	586.700	196.700	267.100	403.400	113.400	155.100	230.700	95.300	127.000	191.700	70.700		
5.715.000	4.000.000	4.219.500	4.294.900	4.449.200	1.140.600	1.594.600	2.342.900	640.600	867.900	1.342.900	474.000	645.700	1.009.600	373.400	513.300	768.700	262.300	361.700	543.400	151.300	206.700	306.700	113.300	154.300	227.000	85.000		
7.143.000	5.000.000	5.274.300	5.368.600	5.561.500	1.428.800	1.918.200	2.928.500	800.800	1.084.800	1.678.600	592.400	807.000	1.262.000	466.700	645.400	968.500	327.800	458.700	686.700	198.900	275.400	413.400	158.700	217.000	323.400	113.400		
8.572.000	6.000.000	6.239.200	6.342.400	6.673.900	1.718.900	2.301.400	3.514.400	960.900	1.301.800	2.040.400	710.900	966.500	1.514.400	560.100	783.400	1.193.800	393.400	543.400	813.400	225.700	310.100	458.700	180.900	254.300	373.400	134.400		
10.000.000	7.000.000	7.384.000	7.516.000	7.986.000	2.018.000	2.686.000	4.000.000	1.121.000	1.518.700	2.350.000	829.400	1.129.800	1.765.700	633.400	883.400	1.329.800	458.900	631.700	943.400	264.500	361.700	529.500	222.200	306.700	443.400	166.700		
11.429.000	8.000.000	8.438.800	8.598.800	8.986.400	2.281.200	3.069.000	4.686.000	1.281.200	1.735.700	2.686.000	947.900	1.291.200	1.965.700	746.700	1.049.100	1.593.800	524.500	729.700	1.093.400	302.900	413.400	593.400	254.000	343.400	493.400	186.700		
12.858.000	9.000.000	9.494.800	9.694.800	10.010.700	2.566.400	3.452.700	5.171.500	1.441.400	1.982.700	3.031.500	1.066.400	1.452.700	2.271.500	840.100	1.166.700	1.715.700	590.100	829.700	1.215.700	340.100	465.100	666.700	285.700	386.700	543.400	203.400		
14.286.000	10.000.000	10.548.600	10.787.200	11.122.900	2.851.500	3.836.300	5.657.200	1.601.500	2.169.600	3.352.900	1.184.800	1.614.000	2.523.900	933.400	1.286.700	1.866.700	655.600	913.400	1.356.700	377.800	516.700	755.700	317.400	434.400	613.400	234.400		
15.715.000	11.000.000	11.522.900	11.761.500	12.147.400	3.136.600	4.277.700	6.329.900	1.802.200	2.439.100	3.729.900	1.303.400	1.777.200	2.829.900	1.033.400	1.403.400	2.086.700	775.100	1.063.400	1.583.400	403.400	543.400	783.400	343.400	464.400	666.700	254.400		
17.143.000	12.000.000	12.097.200	12.341.400	12.774.400	3.421.700	4.702.900	7.074.400	2.020.200	2.734.400	4.239.900	1.424.700	1.972.200	3.031.500	1.133.400	1.523.400	2.229.900	829.400	1.129.800	1.666.700	434.400	583.400	843.400	373.400	503.400	713.400	274.400		
18.572.000	13.000.000	12.697.200	12.941.400	13.417.400	3.706.800	4.950.600	7.593.400	2.239.900	3.024.400	4.539.900	1.543.400	2.129.800	3.271.500	1.243.400	1.673.400	2.429.900	913.400	1.291.200	1.866.700	464.400	623.400	913.400	403.400	543.400	783.400	294.400		
20.000.000	14.000.000	13.297.200	13.541.400	14.057.400	4.000.000	5.400.600	8.204.400	2.452.200	3.284.400	4.939.900	1.663.400	2.229.800	3.429.900	1.353.400	1.783.400	2.629.900	1.009.600	1.393.400	2.009.900	493.400	663.400	953.400	434.400	583.400	843.400	314.400		
21.429.000	15.000.000	13.897.200	14.141.400	14.673.400	4.286.000	5.702.900	8.804.400	2.671.500	3.534.400	5.308.900	1.883.400	2.421.000	3.786.700	1.463.400	1.903.400	2.836.700	1.113.400	1.493.400	2.086.700	524.400	703.400	1.013.400	464.400	623.400	883.400	334.400		
22.858.000	16.000.000	14.497.200	14.735.400	15.285.400	4.571.500	6.000.600	9.804.400	2.890.200	3.784.400	5.698.900	2.093.400	2.614.000	4.085.000	1.573.400	2.013.400	2.936.700	1.223.400	1.583.400	2.229.900	554.400	753.400	1.063.400	493.400	663.400	953.400	354.400		
24.286.000	17.000.000	15.097.200	15.279.400	15.937.400	4.856.400	6.291.500	11.004.400	3.109.900	4.074.400	6.098.900	2.313.400	2.806.000	4.385.000	1.683.400	2.103.400	3.146.700	1.333.400	1.673.400	2.371.500	584.400	793.400	1.113.400	524.400	703.400	1.013.400	374.400		
25.715.000	18.000.000	15.697.200	15.773.400	16.585.400	5.141.500	6.586.600	12.204.400	3.329.900	4.364.400	6.398.900	2.533.400	3.096.000	4.699.000	1.793.400	2.193.400	3.456.700	1.443.400	1.763.400	2.516.700	614.400	823.400	1.163.400	554.400	753.400	1.063.400	394.400		
27.143.000	19.000.000	16.297.200	16.267.400	17.187.400	5.426.600	6.871.700	13.404.400	3.549.900	4.654.400	7.008.900	2.753.400	3.388.000	5.009.000	1.903.400	2.283.400	3.766.700	1.553.400	1.853.400	2.661.700	644.400	863.400	1.213.400	584.400	803.400	1.113.400	414.400		
28.572.000	20.000.000	16.897.200	16.757.400	18.387.400	5.711.700	7.166.800	14.604.400	3.769.900	4.944.400	7.518.900	2.973.400	3.678.000	5.319.000	2.013.400	2.373.400	4.076.700	1.663.400	1.943.400	2.816.700	674.400	893.400	1.263.400	614.400	853.400	1.163.400	434.400		
30.000.000	21.000.000	17.497.200	17.247.400	19.587.400	6.000.000	7.451.900	15.804.400	3.989.900	5.234.400	8.028.900	3.193.400	3.968.000	5.629.000	2.123.400	2.463.400	4.366.700	1.773.400	2.033.400	3.066.700	704.400	923.400	1.313.400	644.400	893.400	1.213.400	454.400		
31.429.000	22.000.000	18.097.200	17.737.400	21.087.400	6.285.200	7.737.000	17.004.400	4.209.900	5.524.400	8.538.900	3.413.400	4.258.000	5.943.000	2.233.400	2.553.400	4.656.700	1.883.400	2.123.400	3.256.700	734.400	953.400	1.363.400	674.400	943.400	1.263.400	474.400		
32.858.000	23.000.000	18.697.200	18.227.400	22.287.400	6.570.400	8.022.100	18.204.400	4.429.900	5.814.400	9.048.900	3.633.400	4.548.000	6.253.000	2.343.400	2.643.400	4.946.700	1.993.400	2.213.400	3.446.700	764.400	983.400	1.413.400	704.400	993.400	1.313.400	494.400		
34.286.000	24.000.000	19.297.200	18.717.400	23.487.400	6.855.600	8.307.200	19.404.400	4.649.900	6.104.400	9.558.900	3.853.400	4.838.000	6.557.000	2.453.400	2.733.400	5.236.700	2.103.400	2.303.400	3.636.700	794.400	1.013.400	1.463.400	734.400	1.043.400	1.363.400	514.400		
35.715.000	25.000.000	19.897.200	19.207.400	24.687.400	7.140.800	8.592.300	20.604.400	4.869.900	6.394.400	10.068.900	4.073.400	5.128.000	6.861.000	2.563.400	2.823.400	5.526.700	2.213.400	2.393.400	3.826.700	824.400	1.063.400	1.513.400	764.400	1.093.400	1.413.400	534.400		
37.143.000	26.000.000	20.497.200	19.697.400	25.887.400	7.426.000	8.877.400	21.804.400	5.089.900	6.684.400	10.578.900	4.293.400	5.418.000	7.165.000	2.673.400	2.913.400	5.816.700	2.323.400	2.483.400	4.016.700	854.400	1.113.400	1.563.400	794.400	1.143.400	1.463.400	554.400		
38.572.000	27.000.000	21.097.200	20.187.400	27.087.400	7.711.200	9.162.500	23.004.400	5.309.900	6.974.400	11.088.900	4.513.400	5.708.000	7.479.000	2.783.400	3.003.400	6.106.700	2.433.400	2.573.400	4.206.700	884.400	1.163.400	1.613.400	824.400	1.193.400	1.513.400	574.400		
40.000.000	28.000.000	21.697.200	20.677.400	28.287.400	8.000.000	9.447.600	24.204.400	5.529.900	7.264.400	11.598.900	4.733.400	5.998.000	7.789.000	2.893.400	3.093.400	6.396.700	2.543.400	2.663.400	4.396.700	914.400	1.213.400	1.663.400	854.400	1.243.400	1.563.400	594.400		
41.429.000	29.000.000	22.297.200	21.167.400	29.487.400	8.285.200	9.732.700	25.404.400	5.749.900	7.554.400	12.108.900	4.953.400	6.288.000	8.099.000	3.003.400	3.183.400	6.686.700	2.653.400	2.753.400	4.586.700	944.400	1.263.400	1.713.400	884.400	1.293.400	1.613.400	614.400		
42.858.000	30.000.000	22.897.200	21.657.400	30.687.400	8.570.400	10.017.800	26.604.400	5.969.900	7.844.400	12.618.900	5.173.400	6.578.000	8.409.000	3.113.400	3.273.400	6.976.700	2.763.400	2.843.400	4.776.700	974.400	1.313.400	1.763.400	914.400	1.343.400	1.663.400	634.400		
44.286.000	31.000.000	23.497.200	22.147.40																									

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah Ini Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza, Menerangkan Kepada:

Nama : Fitri Handayani
Tempat, Tanggal Lahir : Tarakan, 05 Mei 1996
Nim : 15.3.15.0037
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln.Cempedak lorong 2 Kel.Boyaoge

Bahwa benar Mahasiswa diatas telah melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjly Tanah Di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi".

Dengan demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana Mestinya.

Palu 24 Februari 2020

Pimpinan cabang

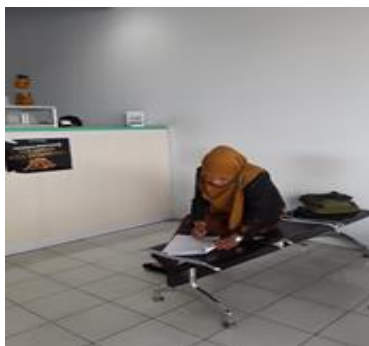
Pegadaian syariah Cab.palu Plaza


Wagiman, SE

DOKUMENTASI



Observasi



Pengisian kuesioner pada nasabah mikro rahn tasjili tana di pegadaian syariah palu plaza unit stia budi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 2071 / In.13 / F.IV / PP.00.9 / 01 / 2020
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : : Izin Penelitian

Palu, 22 Januari 2020

Kepada Yth.
Kepala Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Fitri Handayani
NIM : 15.3.15.0037
TTL : Taraka, 05 Mei 1996
Semester : IX
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Cempedak

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro Rahn Tasjily Tanah di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza”***

Dosen Pembimbing :

1. Dr. H. Hilal Malarangan, M.HI
2. Syaifullah MS, S.Ag., M.Si.

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I

NIP. 19650505 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No. 23 Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165 Palu 94221
email: humas@iainpalu.ac.id - website:www.iainpalu.ac.id

JADWAL SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI TAHUN 2019

1	NAMA	FITRI HANDAYANI
2	NIM	153150037
3	SEMESTER/JURUSAN	IX / PS
4	HARI/TANGGAL	Jumat, 27/12/2019
5	JAM	08 : 00 WITA
6	JUDUL SKRIPSI	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah Cabang Palu Unit Setia Budi
7	TIM PENGUJI KETUA SIDANG PEMBIMBING I PEMBIMBING II PENGUJI I PENGUJI II	Dr. MALKAN, M.Ag. Dr. H. HILAL MALARANGAN M.H.I. SYAIFULLAH MS S.Ag. M.S.I. Dr. H. MUHAMMAD SYARIF HASYIM Lc., M.Th.I. IRHAM PAKKAWARU S.E., M.Ak.
8	TEMPAT UJIAN	RUANG SEMINAR FEBI (LT. II GD. M)



Palu, 23 Desember 2019

HILAL MALARANGAN, M.H.I.
NIP. 196505051999031002



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No. 23 Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165 Palu 94221
email: humas@iainpalu.ac.id - website:www.iainpalu.ac.id

Nomor : 1950/In. 13/F.N/PP.00-9/12/2019
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan Seminar Proposal

Palu, 23 Desember 2019

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
di-
Palu

Assalamu Alaikum War. Wab.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan diselenggarakannya Seminar "Proposal" bagi mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : FITRI HANDAYANI
NIM : 153150037
Judul Proposal : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
DAN PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO DI PEGADAIAN
SYARIAH CABANG PALU UNIT SETIA BUDI

Maka untuk maksud tersebut, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir pada acara dimaksud, yang Insya Allah akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 27/12/2019
Jam : 08 : 00 WITA - Selesai
Tempat : Ruang seminar FEBI (Lt. II Gd. M)

Demikian undangan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu `alaikum Wr.Wb.



HIPAL MALARANGAN, M.H.I.
NIP. 196505051999031002

Catatan peserta ujian seminar proposal :

1. Berpakaian rapi hitam putih pakai kopiah (pria)
2. Berpakaian muslimah hitam putih (wanita)

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR : 626 TAHUN 2019
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
DEKAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan pengangkatan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu sebagaimana tersebut dalam Keputusan ini.
b. bahwa yang disebut namanya dalam Keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu tahun akademik 2019/2020
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional;
4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palu Menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.18/R/KP.07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu.
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 Tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Palu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM IAIN PALU TAHUN AKADEMIK 2019/2020
: Menetapkan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi :

Ketua : Dr. MALKAN M.Ag.
Pembimbing I : Dr. H. HILAL MALARANGAN M.H.I.
Pembimbing II : SYAIFULLAH MS S.Ag. M.S.I.
Narasumber/Penguji I : Dr. H. MUHAMMAD SYARIF HASYIM Lc., M.Th.I.
Narasumber/Penguji II : IRHAM PAKKAWARU S.E., M.Ak.

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : FITRI HANDAYANI
NIM : 153150037
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH (S1)
Judul Proposal : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK PEMBIAYAAN MIKRO DI PEGADAIAN SYARIAH CABANG PALU UNIT SETIA BUDI

- Kedua : Tim Penguji tersebut bertugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi Seminar Proposal Skripsi dan melaporkan hasil kegiatan masing-masing kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Palu.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2019.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Seminar Proposal Skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.

: Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal: 23 Desember 201



Abd. H. H. AL MALARANGAN, M.H.I.

NIP. 096805051999031002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Palu;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : FITRI HANDBAYANI NIM : 15.3.15.0037
TTL : Tarakan 05-05-1996 Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH Semester : 8
Alamat : Jln. Cempedak HP : 082290665080

Judul :

Judul I

pengaruh Pemanfaatan Dana Zakat Produktif terhadap Tingkat pendapatan Instansi pada BAZNAS Kota Palu

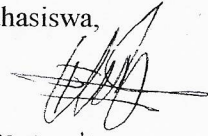
Judul II Analisis

tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk pembiayaan Mikro Di pegadaian Syariah Sekeloa Buh.

Judul III

Analisis kelayakan pembiayaan Gadai emas (studi kasus BRI Syariah Cabang Palu)

Palu, 1 AGUSTUS 2019
Mahasiswa,



FITRI HANDBAYANI
NIM 15.3.150037

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

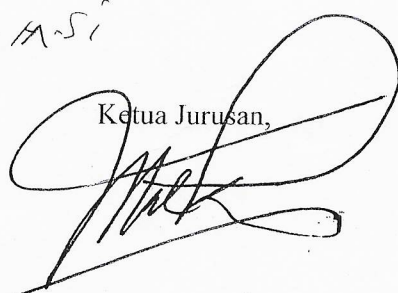
Pembimbing I : Dr. Hilda Adaranga M.H.I

Pembimbing II : Syaifulloh M.S. SAG M.Si

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Kelembagaan,


Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D
NIP. 196903011999031005

Ketua Jurusan,


Drs. Malkan M. Ag
NIP. 19601231199703001

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR : 446 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

- Membaca : Surat saudara : **Fitri handhani** / NIM **15.3.15.0037** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu dengan judul skripsi : **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pengadaian Syariah Setia Budi**
- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.18/R/KP/07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu.
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Insitut Agama Islam Negeri Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG
PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU TAHUN
AKADEMIK 2018/2019

- Pertama : 1. **Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.** (Pembimbing I)
2. **Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I.** (Pembimbing II)
- Kedua : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2019.
- Keempat : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 26 September 2019

Dekan,



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I

NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Palu;
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu;
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Fitri Handayani
Tempat, Tanggal lahir: Tarakan, 05 Mei 1996
Alamat : Jln Cempedak lorong 2
Agama : Islam



B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah

Nama : Ahmad Rasyid Sariipi
Agama : Islam
Pekerjaan : Petani
Alamat : Desa Menano Kec Karamat Kab.Buol Sulawesi Tengah

2. Ibu

Nama : Nilawati Yunus Buhang
Agama : Islam
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Menano Kec Karamat Kab.Buol Sulawesi Tengah

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2001-2002 : Tk Muhammadiyah Dampal Selatan Kab.Toli-toli

Tahun 2002-2008 : SDN 9 Biau Kab Buol

Tahun 2008-20011 : SMPN 2 DAMSEL Kab.Toli-toli

Tahun 2011-2014 : SMAN 9 PALU

Tahun 2015-2019 : Institut Agama Islam Negeri (Iain) Palu

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Bendahara LPM Qalamun IAIN Palu tahun 2017
2. Anggota HMJ Perbankan Syariah Tahun 2016
3. Kordinator (PERPIT) Perhimpunan pemuda dan pelajar Toli-toli Cab.palu
4. Relawan Turun Tangan Palu