

SKRIPSI

**PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)**

Oleh:

**KHOTRIAH
NPM. 1502100068**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/2019 M**

PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor PusatMetro)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Oleh:

KHOTRIAH
NPM. 1502100068

Pembimbing I: Drs. H.M.Saleh. MA.
Pembimbing II: Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)METRO
1440 H/2019 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan Munaqosyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : Khotriah

NPM : 1502100068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul : PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi
Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 196501111993031001

Metro, Juli 2019
Pembimbing II



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003

PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN
PRIMA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN
GADAI EMAS SYARIAH (Studi Pada BPRS Metro
Madani Kantor Pusat Metro)

Nama : Khotriah

NPM : 1502100068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1- Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 196501111993031001

Metro, Juli 2019
Pembimbing II



Selyia Nurjasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 1887 / ln. 28. 3 / D / PP. 00.9 / 07 / 2019

Skripsi dengan Judul: PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro), disusun Oleh: KHOTRIAH, NPM: 1502100068, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/08 Juli 2019.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

Penguji I : Suci Hayati, S.Ag. M.S.I

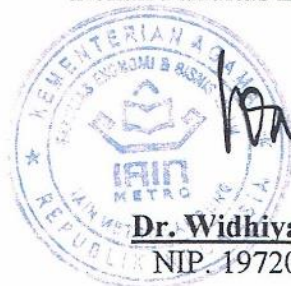
Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Sekretaris : Muhammad Irphan Nurhab, M.S.I

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA MUNAQOSAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN
METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)

**Oleh:
KHOTRIAH**

Keberadaan bank yang berprinsip syariah tidak terlepas dari faktor biaya dan pelayanan. Nasabah sudah mulai selektif dalam menentukan tempat untuk melakukan pembiayaan. Sehingga penetapan biaya yang kompetitif dan pelayanan yang baik diharapkan nasabah bisa mencapai nilai keputusan pada bank syariah dan lebih memilih untuk menggunakan jasa bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Penelitian ini diadakan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan gadai emas syariah yang berjumlah 45 responden. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dengan tingkat signifikansi 2,141. Dan pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah dengan tingkat signifikansi 1,454. Secara simultan biaya ijarah dan pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah, hal tersebut dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $2,570 < 3,34$. Secara dominan variabel yang paling berpengaruh terdapat pada biaya ijarah yaitu sebesar 40% sedangkan pada variabel pelayanan prima sebesar 27%. Dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Biaya Ijarah, Pelayanan Prima, Keputusan, produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khotriah
NPM : 1502100068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2019

Yang menyatakan,



Khotriah
NPM. 1502100068

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُرْ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُرْ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ
يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُرْ ءَاثِمٌ قَلْبُهُرْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya:”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Bandung: CV. J-Art,2005), QS. Al-Baqarah, Ayat 283.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Karya tulis ini peneliti persembahkan kepada:

1. Allah SWT karna berkat Rahmat Iman Islam, Kesehatan dan Rezeki-Nya.
2. Orang tuaku Bapak Madsuta dan Ibu Siti Turiyah terimakasih atas doa, nasihat dan semangat yang tulus ikhlas serta tidak pernah terputus.
3. Untuk kakak-kakakku dan adikku terimakasih atas doa, dukungan dan bantuan kalian selama ini.
4. Sahabat terbaikku Sella Aprilia, Soraya Assegaf dan Muftiatun Azizah. Semoga Allah selalu melindungi kita.
5. Teman seperjuangan Arini Mayang Fauni, Siti Nafsiah, Susi Sumanti, Dewi Wulandari, Sarah Rohmawati, Roza Hartina, Siti Nurdiani dan teman-teman seangkatan S1 Perbankan Syariah Tahun 2015 semoga dalam lindungan Allah SWT dan sukses selalu.
6. Almamater yang peneliti banggakan IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Perbankan Syariah jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Madsuta dan Ibu Siti Turiyah selaku orang tua peneliti,
2. Ibu Prof. Dr. Enizar, M.Ag selaku rektor IAIN Metro,
3. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, selaku ketua jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS),
5. Bapak Drs. H.M.Saleh.MA dan Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi,
6. Karyawan BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro yang telah membantu memberikan data mengenai penelitian,
7. Nasabah pembiayaan gadai emas syariah BPRS Metro Madani yang sudah meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan pada angket peneliti.

8. Bapak dan Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian yang dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Juli 2019
Peneliti,



Khotriah
NPM. 1502100068

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN ANSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Relevan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Keputusan Konsumen.....	13
1. Pengertian Keputusan Konsumen.....	13
2. Proses Pengambilan Keputusan.....	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	17
B. Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Rahn)	23
1. Pengertian Gadai Emas Syariah	23
2. Landasan Hukum.....	25

3. Rukun dan Syarat	25
C. Ijarah.....	27
1. Pengertian Ijarah.....	27
2. Landasan Hukum	28
3. Rukun dan Syarat	29
4. Ketentuan Ijarah	29
5. Ujrah	30
D. Pelayanan Prima	31
1. Pengertian Pelayanan Prima	31
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	32
3. Manfaat Pelayanan Prima	32
4. Konsep Pelayanan Prima	33
E. Kerangka Pemikiran	34
F. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	38
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	38
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Instrumen Penelitian	43
F. Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	54
1. Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.....	54
2. Gambaran Umum Responden.....	58
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	62
C. Uji Hipotesis	71
D. Pembahasan	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Nasabah produk pembiayaan Gadai Emas Syariah BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro	5
3.1 Instrumen Penelitian	44
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin	59
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan kelompok Usia	60
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.4 Penghasilan Responden	62
4.5 Tanggapan responden terhadap biaya ijarah terjangkau oleh nasabah	63
4.6 Tanggapan Responden Terhadap biaya ijarah sesuai dengan akad diawal perjanjian.....	63
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Biaya <i>ijarah</i> dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman	64
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Biaya <i>ijarah</i> dihitung sesuai nilai taksiran.....	64
4.9 Tanggapan Responden Terhadap biaya ijarah lebih murah.....	65
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum	65
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami).....	66
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup	66
4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama).....	67
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah.....	68
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada	

motivasi/dorongan dari dalam diri saya karena adanya suatu kebutuhan.....	68
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha.....	69
4.17 Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis	70
4.18 Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba	70
4.19 Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat	71
4.20 Hasil Uji Validitas.....	72
4.21 Hasil Uji Reabilitas	73
4.22 Hasil Uji Normalitas	74
4.23 Hasil Uji Multikolinearitas	74
4.24 Hasil Uji Autokorelasi	75
4.25 Nilai Durbin Watson	76
4.26 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	76
4.27 Hasil Uji T.....	77
4.28 Hasil Uji t_{test}	79
4.29 Hasil Uji F^*	80
4.30 Hasil Uji R^2	81
4.31 Hasil Uji Standardized Coefficient Beta.....	82

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
4.1 Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Tabel Excel
5. Tabel Durbin-Watson (DW)
6. Tabel T
7. Tabel F
8. Surat Research
9. Surat Tugas
10. Brosur
11. Akad Rahn
12. Jumlah Nasabah
13. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
14. Surat Keterangan Bebas Pustaka
15. Foto-foto Penelitian
16. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BPRS adalah BPR biasa yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip muamalah Islam.² BPRS menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat, tugas BPRS tidak hanya ditujukan bagi masyarakat pedesaan atau pinggiran, tetapi juga mencakup pemberian jasa perbankan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah di daerah pedesaan. Hal ini untuk menghindari agar mereka tidak terjebak oleh rentenir yang menerapkan bunga-berbunga.³

BPRS melakukan kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk: Pembiayaan dengan prinsip syariah bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah* atau *musyarakah*; Pembiayaan untuk transaksi jual beli berdasarkan akad *Murabahah*, *salam* dan *Istishna*; Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah mutahiya bit tamlik*; Pengambilan utang berdasarkan akad *hawalah*;⁴ Pembiayaan dengan prinsip tolong-menolong berdasarkan akad *rahn* dan *qordh*.⁵

² Karnaen A. Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1992), 95.

³ *Ibid.*, 199.

⁴ *Ibid.*, 201-202.

⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 98.

Gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasaan secara fisik atas harta atau barang (berupa emas) dari nasabah (ar-rahin) kepada bank (al-murtahin) untuk dikelola dengan prinsip Ar-rahn yaitu sebagai jaminan (al-marhun) atas peminjaman atau utang (al-marhun bih) yang diberikan kepada nasabah atau peminjam tersebut.⁶

Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban Rahin. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan Rahin untuk segera melunasi utangnya. Apabila Rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka Marhun dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah. Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik Rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban Rahin.⁷

Besarnya jumlah pinjaman tergantung dari nilai jaminan yang diberikan. Semakin besar nilainya, semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah, demikian sebaliknya. Namun, biasanya pegadaian hanya melayani sampai jumlah tertentu dan yang menggunakan jasa pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah.⁸

⁶ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga*, 164-165.

⁷ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn.

⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 234.

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁹ Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.¹⁰ Terdapat enam ciri-ciri etika pelayanan perbankan yang prima, yaitu memiliki personil yang profesional dan bermoral, memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan, tanggap, komunikatif, memiliki perilaku dan penampilan simpatik, memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.¹¹ Biaya *ijarah* yang rendah dan pelayanan yang baik, mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil keputusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu

⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

¹¹ *Ibid.*, 209-210.

pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.¹²

BPRS merupakan lembaga keuangan syariah yang mampu memberikan pembiayaan yang bersaing dari segi harga dan kualitas pelayanan dari bank syariah lainnya yang sudah berdiri lebih dahulu. Mengingat BPRS adalah lembaga yang berfokus pada pembiayaan serta visi dari BPRS Metro Madani yang berimplimentasi pada membawa kemaslahatan ummat.¹³

Perkembangan produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro Lampung. Oleh karena itu, pada akhir tahun 2009 BPRS Metro Madani juga mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan gadai emas syariah. Di BPRS Metro Madani menggunakan tiga akad, yaitu *qord*, *rahn*, dan *ijarah*.¹⁴

Akad *qord* dan *rahn* digunakan pihak bank untuk menjelaskan kepada nasabah bahwa untuk membutuhkan pembiayaan/pinjaman dana *qord* dari bank dan sebagai jaminan atas pembiayaan/pinjaman dana *qord* tersebut, maka nasabah menggadaikan harta miliknya yang sah secara sukarela kepada bank dengan menggunakan akad *rahn*. Untuk akad *ijarah*, nasabah telah

¹² Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 45.

¹³ Arsip Dokumen BPRS Metro Madani Kota Metro.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.

menyetujui menyewa obyek sewa sebagai tempat penyimpanan barang jaminan.¹⁵

Berdasarkan prasurvey yang peneliti lakukan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro Lampung, peneliti mendapatkan data yang diberikan oleh Bapak Edi Fitriadin selaku penaksir emas mengenai jumlah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.¹⁶ Data yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah produk pembiayaan Gadai Emas Syariah BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro

Tahun	Total Nasabah
2010	155
2011	111
2012	321
2013	369
2014	374
2015	332
2016	420
2017	445
2018	455

Berdasarkan tabel di atas, nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada tahun 2017 sebanyak 445 nasabah¹⁷ merupakan pencapaian yang baik bagi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Tentunya hal ini tidak terlepas dari biaya *ijarah* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS tersebut. Biaya *ijarah* yang terjangkau ditentukan berdasarkan nilai taksiran emas, dan pelayanan gadai emas syariah yang diberikan oleh BPRS Metro Madani lebih

¹⁵ Surat Akad atau Tanda Terima Pengambilan Jaminan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.

¹⁷ *Ibid.*

baik, sehingga dari 12 nasabah yang diwawancara oleh peneliti, terdapat 11 nasabah yang memutuskan untuk menjadi nasabah di BPRS Metro Madani.

Plafon gadai emas syariah di BPRS Metro Madani adalah 250 juta dalam jangka waktu pertransaksi maksimal 2 bulan. Untuk masa pelunasan, diserahkan kepada nasabah itu sendiri sesuai dengan kesepakatan hingga nasabah tersebut mampu membayar dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Proses pencairan membutuhkan waktu 10-15 menit.¹⁸

Biaya *ijarah* di BPRS Metro Madani pada produk pembiayaan gadai emas syariah per gramnya adalah Rp. 7.200, dan biaya tersebut ditentukan berdasarkan nilai taksiran harga barang yang digadaikan. Besarnya jumlah pinjaman dilihat dari seberapa besar nilai jaminan yang diberikan, semakin besar nilai barang maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah. Dalam melakukan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani, syarat untuk calon nasabah adalah memberikan kartu identitas diri (KTP/SIM) dan materai senilai 6000. Surat emas tidak wajib disertakan dalam menggadaikan emas tersebut.¹⁹ Sedangkan di Bank Syariah Mandiri Kota Metro menentukan biaya *ijarah*nya berdasarkan jumlah pinjaman, bukan ditentukan berdasarkan nilai taksiran harga barang yang digadaikan.²⁰

Cara penetapan *ujroh* adalah nasabah harus membayar Rp. 7.200/gram untuk perbulannya. Jatuh temponya adalah 1 atau 2 bulan, apabila telah 1 bulan jatuh tempo maka pihak nasabah akan dihubungi melalui SMS untuk

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Tri Wahyono Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 28 Maret 2019.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.

²⁰ Brosur Bank Syariah Mandiri Kota Metro.

melakukan perpanjangan 1. Perpanjangan hanya dapat dilakukan sebanyak 2x. setelah perpanjangan akad ke-2, apabila nasabah ingin diperpanjang lagi maka harus menggunakan akad baru. Ujroh tersebut adalah sebagai biaya *ijarah* atas sewa tempat dan biaya pemeliharaan barang gadai.²¹ Penaksiran emas menggunakan taksiran sebagai berikut: *Standar harga emas (SHE) x berat x kadar*. Untuk pinjaman cara menghitungnya adalah sebagai berikut: *Standar harga emas (SHE) x berat x kadar x 90%*.²²

Adapun ketentuan barang yang dapat digadaikan yaitu logam mulia dan perhiasan 24 K. Barang tersebut sebagai barang jaminan atas akad *rahn* yang dilakukan antara BPRS Metro Madani sebagai penerima gadai atau *murtahin*, dan nasabah yang menggadaikan emasnya atau *rahin*, sedangkan untuk emas yang digadaikan oleh nasabah disebut dengan *marhun*, dan uang yang dipinjam dari hasil menggadaikan emas tersebut, disebut dengan *marhun bih*. Selain itu berat perhiasan yang akan digadaikan minimal 1 gram dengan kadar 80%. Masa jatuh tempo yang diberikan adalah 1-2 bulan dan dapat diperpanjang jatuh tempo sesuai ketentuan yang berlaku.²³

Masalah yang terjadi pada produk gadai emas syariah yaitu terdapat beberapa nasabah yang sulit untuk melunasi atau menebus emas yang telah digadaikan. Untuk nasabah yang terlambat membayar, maka BPRS Metro Madani akan mengeluarkan surat peringatan sampai dengan 3x. Setelah itu,

²¹ Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.

²² Wawancara dengan Bapak Tri Wahyono selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 28 Maret 2019.

²³ *Ibid.*

dapat dilakukan penyelesaian dengan musyawarah atau penjualan terhadap barang jaminan.²⁴

Biaya dan pelayanan menjadi kunci dari eksistensi sebuah bank, biaya yang ditetapkan merupakan kebijakan yang diambil bank untuk mendapatkan laba namun tetap pada porsi jangkauan nasabah. Sudut pandang yang disadari oleh BPRS Metro Madani adalah mahal atau tidaknya sebuah harga, nasabah yang mampu menilainya. Hal yang perlu ditingkatkan untuk menutupi kekurangan adalah dengan meningkatkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis dengan judul **“Pengaruh Biaya *Ijarah* dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro?
2. Apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro?

²⁴ Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.

3. Faktor mana yang lebih dominan antara biaya *ijarah* dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
- b. Untuk mengetahui apakah biaya *ijarah* dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
- c. Untuk mengetahui faktor mana yang lebih dominan antara biaya *ijarah* dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

2. Manfaat Penelitian

Selain adanya tujuan, dalam suatu penelitian juga dapat memberikan beberapa manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah pengaruh biaya *ijarah* dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang membangun bagi kepentingan pihak BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dalam usaha meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah melalui biaya *ijarah* dan pelayanan.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat secara sistematis mengenai hasil penelitian yang terkait dengan persoalan yang akan dikaji, dengan demikian akan terlihat fondasinya dan dapat dilihat pula perbedaan tujuan yang ingin dicapai.

1. Skripsi Abdul Rozak Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2016 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:²⁵

²⁵ Skripsi Abdul Rozak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pegadaian syariah cabang Cikarang berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan SPSS versi 20 diperoleh koefisien korelasi R adalah sebesar 0.539, menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan nasabah) sebesar 53.9% yang artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup karena berada pada rentang 0.50-0.69 (korelasi cukup) dan koefisien determinasi sebesar 0.291 berarti bahwa variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan sebesar 29.1 %. Dan sisanya yaitu $100\% - 29.1\% = 71.9\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2. Skripsi Mukhlis Adib UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk Rahn di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:²⁶

Aspek lokasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat. Tarif ujroh mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat. Aspek syariah mempunyai hubungan yang

Cikarang)“, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten (2016).

²⁶ Skripsi Mukhlis Adib, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk *Rahn* di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat”, di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2014).

signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk *rahn* di Pegadaian Syariah Cabang Ciputat.

3. Skripsi Arifah Afriana UIN Alauddin Makassar 2016 “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:²⁷

Nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di pegadaian syariah cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar. Biaya *ijarah* tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas di pegadaian syariah cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar. Dan hasil penelitian secara simultan variabel nilai taksiran, dan biaya *ijarah* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai.

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian di atas, terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu masing-masing penelitian terdapat bahasan tentang pelayanan dan biaya ijarah, serta sama-sama meneliti adanya pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun, terdapat perbedaan seperti tempat yang digunakan sebagai studi penelitian, produk yang digunakan dalam penelitian, dan variable yang paling berpengaruh atau paling dominan terhadap keputusan nasabah. Oleh karena itu untuk melihat perbedaan bahasan dan judul yang diteliti, maka pada penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang

²⁷ Skripsi Arifah Afriana, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya *Ijarah* Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar”, di UIN Alauddin Makassar (2016).

“Pengaruh Biaya *Ijarah* dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)”.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Keputusan Konsumen

1. Pengertian Keputusan Konsumen

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil pemutusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif. Keputusan juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan nasabah adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan yaitu keputusan konsumen untuk menjadi nasabah atau tidak.²⁸

Keputusan adalah suatu pemilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Dengan kata lain, orang yang mengambil keputusan harus mempunyai satu pilihan dari beberapa alternatif yang ada. Apabila seseorang dihadapkan pada dua pilihan, yaitu membeli dan tidak membeli, dan kemudian ia memilih membeli maka dia ada dalam posisi membuat suatu keputusan. Semua orang mengambil keputusan setiap hari dalam

²⁸Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 45.

hidupnya, hanya saja keputusan yang diambil terkadang tanpa mereka sadari.²⁹

Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan harus memiliki pilihan alternatif.³⁰

2. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan terdiri dari beberapa tahap yaitu sebagai berikut:³¹

a. Pengenalan Kebutuhan

Proses pemilihan/pembelian dimulai ketika konsumen mengenal suatu masalah atau kebutuhan. Konsumen merasakan adanya perbedaan antara keadaan yang nyata dengan keadaan yang diinginkan. Dalam suatu kasus kebutuhan seseorang, timbul sampai pada suatu tingkat tertentu dan menjadi sebuah dorongan. Dari pengalaman sebelumnya, orang tersebut telah mempelajari bagaimana menghadapi suatu dorongan dan termotivasi menuju kelas obyek yang akan memuaskan dorongan tersebut.

Pemasar juga perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu suatu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, pemasar dapat mengidentifikasi stimulus yang paling menimbulkan suatu minat pada produk tertentu, kemudian

²⁹ Ristiyanti Prasetijo, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2005), 226.

³⁰ Schiffman dan Kanuk, *Sebagaimana Dikutip Oleh Vinna Sri Yuniarti dalam Buku Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 214.

³¹ Sudaryono, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran* (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), 218.

pemasar dapat mengembangkan strategi-strategi pemasaran yang memicu minat konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengaktifan kebutuhan yaitu : waktu, perubahan situasi, pemilihan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, pengaruh pemasaran.³² Elemen pemasaran jasa terdiri dari 7 hal, yaitu *product, price, place, promotion, people, process, dan customer service*.³³

b. Pencarian Informasi

Seorang konsumen yang tergerak oleh stimulus akan berusaha untuk mencari lebih banyak informasi. Perhatian utama pemasar adalah sumber informasi utama yang akan dicari konsumen dan kepentingan relatifnya terhadap keputusan pemilihan/pembelian sesudahnya. Sumber-sumber informasi terdiri dari empat kelompok:³⁴

- 1) Sumber pribadi: keluarga, teman, tetangga, dan kenalan.
- 2) Sumber komersial: iklan, tenaga penjual, pedagang perantara, dan pengemasan.
- 3) Sumber pengalaman: penanganan, pemeriksaan, dan penggunaan produk.
- 4) Sumber publik: media massa, organisasi, dan rating konsumen.

c. Evaluasi Alternatif

Para konsumen berupaya untuk mengurangi ketidakpastian dan mungkin akan membaca iklan-iklan. Sementara itu, para pemasar

³² Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar, *Ilmu Perilaku Konsumen* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 132.

³³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 58.

³⁴ Sudaryono, *Perilaku Konsumen.*, 219.

menyediakan aneka macam sumber informasi guna memenuhi kebutuhan konsumen untuk mengurangi risiko. Evaluasi ini dimulai sewaktu pencarian informasi telah menjelaskan atau mengidentifikasi sejumlah pemecahan-pemecahan potensial bagi *problem* konsumen yang bersangkutan. Sebagian besar model terbaru dari proses evaluasi konsumen berorientasi secara kognitif, yaitu mereka menganggap bahwa konsumen sebagian besar melakukan penilaian produk secara sadar dan rasional.

Untuk mengetahui proses evaluasi yang dilakukan oleh konsumen perlu dipahami beberapa konsep dasar yaitu:

- 1) Atribut golongan produk
- 2) Bobot pentingnya ciri bagi konsumen
- 3) Kepercayaan terhadap merek

Variabel yang termasuk di dalamnya adalah suasana, keamanan, tingkat harga, dan lokasi.³⁵

d. Keputusan Pembelian

Seorang konsumen harus mengambil keputusan pemilihan/pembelian. Keputusan tersebut mungkin dapat berupa tidak memilih salah satu alternatif yang tersedia. Dalam kebanyakan kasus, adanya suatu *problem* yang merangsang seseorang untuk memulai proses pengambilan keputusan. Pada setiap tahapan proses yang ada, orang yang mengambil keputusan dapat saja tidak membeli atau harus

³⁵ Eddy Priyono, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Kafe Di Kota Surakarta", *BENEFIT*, Vol. 10, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juni 2006, 55-56.

memulai proses itu kembali atau ia terpaksa hidup dengan *problem* tersebut.

e. Pascapembelian dan Evaluasi

Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakai maka persoalan kepuasan/ketidakpuasan dari pembelian tetap akan ada. Sikap puas atau tidak puas hanya terjadi setelah produk tersebut dipilih atau dikonsumsi. Perasaan tidak pasti tentang konsumsi pascapembelian dapat dianalisis dengan disonasi kognitif, yaitu sebuah perasaan pascapembelian yang timbul dalam diri seseorang setelah mengambil keputusan yang dibuat. Tindakan evaluasi pascapembelian guna mendukung pilihan kita, dan merupakan sebuah proses psikologikal guna mengurangi perasaan disonasi.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong keputusan sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari konsumen/nasabah.³⁶ Memahami perilaku pembeli dari pasar sasaran merupakan tugas penting dari manajemen pemasaran. Untuk memahami hal ini, perlu diketahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal.³⁷

a. Faktor Eksternal

³⁶Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 215.

³⁷Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2014), 261.

Faktor-faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi perilaku konsumen antara lain:

- 1) Faktor budaya
 - a) Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar seseorang mendapatkan kumpulan nilai, persepsi, preferensi, dan perilaku dari keluarganya, serta lembaga-lembaga penting lainnya.
 - b) Subbudaya, tiap-tiap budaya terdiri atas subbudaya yang lebih kecil, yang memberikan lebih banyak ciri dan sosialisasi khusus bagi anggota-anggotanya.
 - c) Kelas sosial, tidak hanya mencerminkan penghasilan, tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal.
- 2) Faktor sosial
 - a) Kelompok acuan terdiri atas semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku individu. Menurut Kotler dan Armstrong, (2010: 200) kelompok biasanya mempunyai *pemimpin opini* yaitu orang dalam kelompok referensi yang karena keterampilan, pengetahuan, kepribadian, atau karakteristik khusus lainnya mempunyai pengaruh terhadap anggota yang lain.³⁸

³⁸Sunarto, "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S", *Jurnal Moneter* Vol. V No. 1, Prodi Akuntansi Universitas Gunadarma, April 2018, 36.

- b) Keluarga. Bagi seorang individu, keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh.
 - c) Peran status, kedudukan seseorang dalam kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran status.
- 3) Faktor pribadi³⁹
- a) Usia dan tahap siklus hidup, selera orang terhadap produk berkaitan dengan usia. Konsumsi juga dibentuk oleh siklus hidup keluarga.
 - b) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, pilihan produk juga sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang yaitu penghasilan yang dapat dibelanjakan.
 - c) Gaya hidup, yaitu orang-orang yang berasal dari subbudaya kelas sosial, dan pekerjaan yang sama dapat memiliki gaya hidup yang berbeda.

b. Faktor Internal

Faktor lingkungan internal yang mempengaruhi perilaku konsumen yakni dipengaruhi oleh faktor psikologi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Motivasi

Perilaku seseorang dimulai dengan adanya suatu motif yang menggerakkan individu dalam mencapai suatu tujuan. Secara definisi, motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan

³⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen.*, 216.

individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan.⁴⁰

2) Persepsi

Menurut Philip Kotler, persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.⁴¹ Proses persepsi seseorang yang pertama adalah berasal dari stimuli (penglihatan, suara, bau, rasa, dan texture) yang kemudian ditanggapi dengan cepat oleh indera penerima. Kemudian stimuli-stimuli tersebut diseleksi, diorganisasi, dan diinterpretasikan.⁴²

Sedangkan menurut Kotler and Armstrong mengemukakan bahwa Stimuli (*stimulus*) adalah setiap bentuk fisik, visual yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Dua tipe *stimulus* yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah pemasaran dan lingkungan (sosial dan budaya). Stimuli pemasaran adalah setiap komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen. Produk dan komponen-komponennya (seperti kemasan, isi, ciri-ciri fisik) adalah stimuli utama (*primary stimuli*). Komunikasi yang didesain untuk mempengaruhi konsumen adalah stimuli tambahan (*secondary stimuli*) yang mempresentasikan produk seperti kata-kata, gambar, dan simbol atau melalui stimuli lain yang

⁴⁰ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar.*, 265.

⁴¹ *Ibid.*, 270.

⁴² Sunarto, "Analisis Perilaku.", 37.

diasosiasikan dengan produk (seperti harga, toko tempat produk dijual, dan pengaruh *sales*).⁴³

3) Belajar

Belajar menjelaskan perubahan perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman. Perubahan-perubahan perilaku tersebut bersifat tetap dan fleksibel. Hasil belajar ini akan memberikan tanggapan tertentu. Perilaku yang dipelajari tidak hanya menyangkut perilaku yang tampak tetapi juga menyangkut sikap, emosi, kepribadian, kriteria penilaian dan banyak faktor lain yang tidak dapat ditunjukkan dengan kegiatan-kegiatan yang tampak.⁴⁴

4) Kepribadian dan Konsep Diri

a) Kepribadian

Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertindak laku. Kepribadian mencakup kebiasaan-kebiasaan, sikap dan ciri-ciri sifat dan watak yang khusus yang menentukan perbedaan perilaku dari tiap-tiap individu, dan yang berkembang apabila seseorang tersebut berhubungan dengan orang lain. Kepribadian dijelaskan dengan menggunakan ciri-ciri seperti kepercayaan diri, dominasi, otonomi, kemampuan bersosialisasi, dan kemampuan beradaptasi.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar.*, 270.

b) Konsep diri

Konsep diri mempengaruhi perilaku konsumen di dalam pembelian. Konsep diri merupakan pendekatan yang dikenal luas untuk menggambarkan hubungan antara konsep diri dalam konsumen dengan image merek dan image penjual.⁴⁵

5) Kepercayaan dan Sikap

a) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan citra produk dan merk. Orang bertindak atas kepercayaannya jika sebagian dari kepercayaan ini salah dan menghambat pembelian, maka produsen akan melakukan kampanye untuk membantah kepercayaan ini.

b) Sikap

Sikap menggambarkan penilaian kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan.

Menurut Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk⁴⁶, ada tiga faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk, yaitu faktor psikologi, faktor lingkungan sosial, dan faktor usaha pemasaran bank. Sementara itu menurut Tjiptono diungkapkan bahwa seorang konsumen membeli suatu produk itu dipengaruhi oleh dua dimensi, 1) Dimensi rasional. Seperti harga, kualitas, distribusi dan

⁴⁵ *Ibid.*, 271.

⁴⁶ Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*, (Jakarta: PT. Indeks, 2007), 8.

sebagainya yang dapat mendorong seseorang untuk membeli suatu produk dengan alasan-alasan yang rasional. 2) Dimensi daya tarik. Seperti aroma produk, warna, bentuk, rasa dan sebagainya.⁴⁷

Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan terdapat pada elemen *customer service* dan *price* yang dirancang untuk mengubah perilaku konsumen dari yang tidak berminat sampai menjadi berminat atau memutuskan memilih suatu produk maupun jasa. Proses yang terjadi dari sebelum memutuskan sampai memutuskan sesuatu disebut proses pengambilan keputusan konsumen, yang bertujuan untuk memuaskan konsumen sehingga nantinya akan menjadikan konsumen tersebut menjadi loyal, bahkan dapat menjadi promotor gratis bagi perusahaan dengan cara mengajak kerabat atau sahabat untuk ikut menggunakan produk maupun jasa tersebut.

B. Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah

4. Pengertian Gadai Emas Syariah (Rahn)

Gadai emas syariah adalah penggadaian atau penyerahan hak penguasaan secara fisik atas harta atau barang (berupa emas) dari nasabah (ar-rahin) kepada bank (al-murtahin) untuk dikelola dengan prinsip Ar-rahin yaitu sebagai jaminan (al-marhun) atas peminjaman atau utang (al-mabunbiih) yang diberikan kepada nasabah atau peminjam tersebut.⁴⁸

⁴⁷ Sunarto, "Analisis Perilaku.", 38.

⁴⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonosia, 2003), 164-165.

Salah satu bentuk jasa pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah Rahn, yaitu menahan barang sebagai jaminan atas utang. Bank syariah perlu merespon kebutuhan masyarakat tersebut dalam berbagai produknya, masyarakat pada umumnya telah lazim menjadikan emas sebagai barang berharga yang disimpan dan menjadikannya objek rahn sebagai jaminan utang untuk mendapatkan pinjaman uang. Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad ijarah.⁴⁹

Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (barang) sampai semua utang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Pada prinsipnya, Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin kecuali seizin Rahin, dengan tidak mengurangi nilai Marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.⁵⁰

Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa disebut dengan biaya *ijarah*. Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban Rahin. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Penjualan Marhun Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan Rahin untuk segera melunasi utangnya. Apabila Rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka Marhun dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai

⁴⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn Emas.

⁵⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn.

syariah. Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik Rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban Rahin.⁵¹

5. Landasan Hukum

a. Al-Qur'an

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً^ص

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang.”⁵²

b. Hadis

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا وَرَهْنَهُ دَرْعًا مِنْ حَدِيدٍ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya: “Dari Siti Aisyah r.a bahwa Rasulullah SAW. Pernah membeli makanan dengan menggadaikan baju besi”.⁵³ (H.R Bukhari dan Muslim)

6. Rukun dan Syarat

a. Rukun Rahn

⁵¹ *Ibid.*

⁵² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Penerbit CV. J-Art, 2005), QS: Al-Baqarah, ayat 283.

⁵³ Muhammad Vandestra, *Kitab Hadist Shahih Bukhari Ultimate* (Dragon Promedia, 2017), 982.

- 1) *Aqid*, adalah pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*shigat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu: pertama, *rahin* (yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digunakan. Kedua, *murtahin* (yang menerima gadai), yaitu orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).
- 2) *Marhun* (barang yang digadaikan), yaitu barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan mendapatkan uang.
- 3) *Marhun bih* (utang), yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya taksiran *marhun*.
- 4) *Shigat* (ijab dan qabul), yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *marhun* dalam melakukan transaksi gadai.⁵⁴

b. Syarat Sah Rahn

- a) Berakal.
- b) Baligh (dewasa)
- c) Barang gadai harus ada pada saat transaksi dilakukan, meskipun barang milik bersama.
- d) Barang gadai harus diterima oleh *murtahin* (penerima gadai) atau wakilnya.⁵⁵

⁵⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 107-108.

⁵⁵ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, Penerjemah: Tirmidzi, Futuhal Arifin, Farhan Kurniawan, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2013), 794.

C. Ijarah

1. Pengertian Ijarah

Ijarah adalah akad untuk memberikan pengganti atau kompensasi atas penggunaan manfaat suatu barang.⁵⁶ Ijarah adalah transaksi atas suatu manfaat dengan adanya ganti (upah). Selama transaksi ijarah masih berlaku dan sah, penyewa memiliki hak atas manfaat, dan yang menyewakan memiliki hak atas upah. Sebab, ijarah adalah transaksi pertukaran.⁵⁷ Penyediaan dana dalam rangka pemindahan hak guna/manfaat atas suatu aset dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan aset itu sendiri.⁵⁸

Biaya perawatan dan sewa tempat di pegadaian dalam sistem gadai syariah biasa disebut dengan biaya *ijarah*. Besarnya jumlah pinjaman tergantung dari nilai jaminan yang diberikan. Semakin besar nilainya, semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah, demikian sebaliknya. Namun, biasanya pegadaian hanya melayani sampai jumlah tertentu dan yang menggunakan jasa pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah.⁵⁹

⁵⁶ Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 102.

⁵⁷ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, Penerjemah: Tirmidzi, Futuhal Arifin, Farhan Kurniawan, *Ringkasan Fikih.*, 802.

⁵⁸ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 36/SeOJK.03/2015 Tentang Produk dan Aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, 42.

⁵⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 234.

2. Landasan Hukum

a. Al-Qur'an

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ
 مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ
 بَصِيرٌ

Artinya: “Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan”.⁶⁰

b. Hadis

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ يُوسُفَ حَدَّثَنَا سُفْيَانُ عَنْ أَبِي بُرْدَةَ قَالَ أَخْبَرَنِي جَدِّي
 أَبُو بُرْدَةَ عَنْ أَبِيهِ أَبِي مُوسَى الْأَشْعَرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ
 صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْخَازِنُ الْأَمِينُ الَّذِي مَا أُمِرَ بِهِ طَيِّبَةً نَفْسُهُ أَحَدُ
 الْمَتَّصِدِّ قَيْنِ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Yusuf telah menceritakan kepada kami Sufyan dari Abu Burdah berkata, telah mengabarkan kepada saya kakekku Abu Burdah dari bapaknya Abu Musa Al Anshariy rodiyallahu ‘anhu berkata; Nabi shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “ Bendahara yang terpercaya yang menunaikan tugas yang diembannya dengan baik adalah terhidung salah satu Al Mutashaddiqin (orang yang bersedekah)”.⁶¹

⁶⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. J-Art, 2005), QS: Al-Baqarah, ayat 233.

⁶¹ Muhammad Vandestra, *Kitab Hadist Shahih.*, 924.

3. Rukun dan Syarat *Ijarah*

Menurut jumhur ulama, rukun *ijarah* ada empat yaitu: *Aqid*, *shighat*, *ujrah* dan manfaat. Dan syarat *ijarah* terdiri dari empat macam yaitu: syarat *Al-Inqod* (terjanya akad), syarat *An-Nafadz* (syarat pelaksanaan akad), syarat sah, dan syarat lazim.⁶²

4. Ketentuan *Ijarah*

- a. Obyek *ijarah* adalah manfaat dari penggunaan barang dan/atau jasa.
- b. Manfaat barang atau jasa harus bisa dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak.
- c. Manfaat barang atau jasa harus yang bersifat dibolehkan (tidak diharamkan).
- d. Kesanggupan memenuhi manfaat harus nyata dan sesuai dengan syariah.
- e. Manfaat harus dikenali secara spesifik sedemikian rupa untuk menghilangkan *jahalah* (ketidaktahuan) yang akan mengakibatkan sengketa.
- f. Spesifikasi manfaat harus dinyatakan dengan jelas, termasuk jangka waktunya. Bisa juga dikenali dengan spesifikasi atau identifikasi fisik.
- g. Sewa atau upah adalah sesuatu yang dijanjikan dan dibayar nasabah kepada LKS sebagai pembayaran manfaat. Sesuatu yang dapat dijadikan harga dalam jual beli dapat pula dijadikan sewa atau upah dalam *ijarah*.

⁶² Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah.*, 125.

- h. Pembayaran sewa atau upah boleh berbentuk jasa (manfaat lain) dari jenis yang sama dengan obyek kontrak.
- i. Kelenturan dalam menentukan sewa atau upah dapat diwujudkan dalam ukuran waktu, tempat dan jarak.⁶³

5. Ujrah

a. Ketentuan Umum

Dalam fatwa DSN MUI Nomor 56/DSN-MUI/V/2007 yang dimaksud dengan:

- 1) Ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.
- 2) *Review* ujarah adalah peninjauan kembali terhadap besarnya ujarah dalam akad ijarah antara LKS dengan nasabah setelah periode tertentu.

b. Ketentuan Hukum

- 1) *Review* ujarah boleh dilakukan antara para pihak yang melakukan akad ijarah apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:
 - a) Terjadi perubahan periode akad ijarah.
 - b) Ada indikasi sangat kuat bahwa bila tidak dilakukan *review*, maka akan timbul kerugian bagi salah satu pihak.
 - c) Disepakati oleh kedua belah pihak.

⁶³ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah.

- 2) Review atas besaran ujarah setelah periode tertentu:
 - a) Ujarah yang telah disepakati untuk suatu periode akad ijarah yang telah berlalu tidak boleh dinaikkan.
 - b) Ujarah boleh ditinjau ulang untuk periode berikutnya dengan cara yang diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak.
 - c) Peninjauan kembali besaran ujarah setelah jangka waktu tertentu harus disepakati kedua pihak sebelumnya dan disebutkan dalam akad.
 - d) Dalam keadaan sewa yang berubah-ubah, sewa untuk periode akad pertama harus dijelaskan jumlahnya. Untuk periode akad berikutnya boleh berdasarkan rumusan yang jelas dengan ketentuan tidak menimbulkan perselisihan.⁶⁴

D. Pelayanan Prima

5. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami

⁶⁴ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 56/DSN-MUI/V/2007 Tentang Ketentuan Review Ujarah Pada Lembaga Keuangan Syariah.

dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.⁶⁵

6. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
- b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.⁶⁶

7. Manfaat Pelayanan Prima

Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, yaitu:⁶⁷

- a. Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan semakin tajam diantara para pesaing, maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasaba dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

- b. Promosi bagi bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan

⁶⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 49.

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid.*

menyampaikannya kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

c. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkan sesuatu kesan pertamanya yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

d. Meningkatkan daya saing

Semakin tajam persaingan yang biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah. Ada juga nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi pada umumnya nasabah akan tertarik dengan hal itu. Tetapi ada nasabah yang senang apabila diberikan pelayanan yang prima dengan senang hati.

e. Meningkatkan Loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah dan memberikan dampak kepuasan nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

8. Konsep Pelayanan Prima

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu

yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya: menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

b. Keramahan

Untuk menciptakan kerja sama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

c. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.⁶⁸

E. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam bukunya *Bussines Research* mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁶⁹

Dalam kerangka pemikiran, peneliti harus menguraikan konsep atau variabel penelitiannya secara lebih terperinci. Pemikiran dari setiap nasabah berbeda-beda sehingga berpengaruh terhadap hasil keputusan yang diambil, dan dalam penelitian ini biaya ijarah dan pelayanan prima yang disoroti. Hal

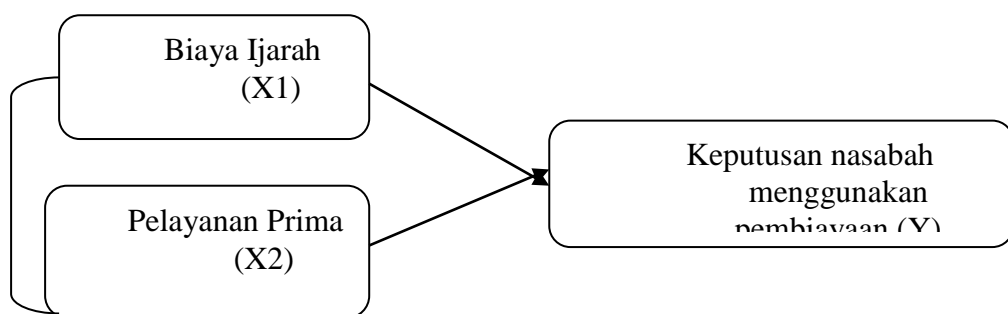
⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2012), 60.

ini disebabkan biaya ijarah dan pelayanan prima adalah biaya dan pelayanan yang diterapkan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dalam produk pembiayaan gadai emas syariah.

Biaya ijarah dan pelayanan prima bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah, apabila biaya ijarah lebih terjangkau oleh nasabah maka akan membuat nasabah yakin untuk mengambil keputusan melakukan pembiayaan gadai emas syariah, begitu pula jika pelayanan prima yang diberikan memiliki fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik menguntungkan bagi nasabah dan sesuai dengan kemampuan nasabah maka akan menambah dorongan untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.

Gambar: 2.1
Kerangka Pemikiran



F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik, hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data

yang diperoleh dari sampel penelitian. Oleh karena itu, dalam statistik yang diuji adalah hipotesis nol.⁷⁰ Berikut ini rumusan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian.

H_{01} : Biaya ijarah dan pelayanan prima secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{a1} : Biaya ijarah dan pelayanan prima secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{02} : Biaya ijarah dan pelayanan prima secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{a2} : Biaya ijarah dan pelayanan prima secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh secara dominan pada biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

⁷⁰ *Ibid.*, 159.

H_{a3} : Terdapat pengaruh secara dominan pada biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.⁷¹ Sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan.

Penelitian lapangan atau sering disebut penelitian *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.⁷² Lokasi penelitian ini dilakukan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro yang beralamatkan Jalan Diponegoro No. 5 Komplek Muhammadiyah Metro Pusat Lampung. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis pengaruh biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Klasifikasi Variabel

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 7.

⁷² Sumadi Suryabrata, *Metode penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 80.

kemudian ditarik kesimpulannya.⁷³ Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini yakni pengaruh biaya ijarah (X_1) dan pelayanan (X_2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah (Y) dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan suatu kejelasan untuk operasional dari masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Biaya *ijarah* (X_1) atau biaya sewa yang biasa di pegadaian disebut dengan *ijarah* adalah biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah. “Biaya *ijarah* dapat

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 38.

dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian”.

- b. Pelayanan (X_2) dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Keputusan nasabah (Y) adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Nanang Martono, populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁷⁴ Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya.

⁷⁴Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder* (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), 74.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Nasabah BPRS Metro Madani yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah pada tahun 2017 berjumlah 445 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁷⁵

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 orang yang diambil dari populasi nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yang merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu. Teknik ini merupakan bentuk dari *non probability sampling* yang merupakan setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Adapun cara pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab

⁷⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta,2017), 81.

permasalahan penelitian.⁷⁶ Peneliti menetapkan sampel 10% dari populasi⁷⁷ yaitu 445 nasabah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua jenis kuesioner dalam pengumpulan data yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk skala bertingkat mulai dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sampai ke sangat tidak setuju.⁷⁸

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁷⁹ Dokumentasi pada penelitian ini yaitu berupa brosur

⁷⁶Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 82.

⁷⁷Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kencana Prenada Media Group: Jakarta, 2005), 125.

⁷⁸*Ibid.*, 143.

⁷⁹ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi, Proposal Penelitian dan Laporrannya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 153.

pembiayaan dan profil BPRS Metro Madani serta foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disebut sebagai alat ukur dalam penelitian.⁸⁰ Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah sehingga hasilnya akan lebih baik.⁸¹

1. Menetapkan Jenis Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif berupa skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).⁸²

2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen

Kisi-kisi kuesioner tentang pengaruh biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas

⁸⁰ *Ibid.*, 102.

⁸¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 203.

⁸² Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2014), 154.

syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Item instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	STS	TS	KS	S	SS
Biaya ijarah (X_1)	a. Biaya <i>ijarah</i> terjangkau oleh nasabah. b. Biaya <i>ijarah</i> sesuai dengan akad di awal perjanjian. c. Biaya <i>ijarah</i> dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman. d. Biaya <i>ijarah</i> dihitung sesuai nilai taksiran. e. Biaya <i>ijarah</i> lebih murah.					
Pelayanan Prima (X_2)	a. Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum. b. Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas dan sederhana (mudah dipahami) c. Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup. d. Pelayanan yang diberikan Karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama). e. Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah.					
Keputusan Nasabah (Y)	a. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada motivasi/dorongan dari					

Variabel	Indikator	STS	TS	KS	S	SS
	<p>dalam diri saya karena adanya suatu kebutuhan.</p> <p>b. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha.</p> <p>c. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis.</p> <p>d. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba.</p> <p>e. Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat.</p>					

	Pernyataan	Ya	Tidak
Pengambilan Keputusan	<p>a. Saya memutuskan untuk melanjutkan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani.</p> <p>b. Saya memutuskan untuk tidak melanjutkan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani.</p>		

3. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.⁸³ Agar penelitian ini dikatakan valid maka peneliti menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian agar mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini dapat dilihat dengan menggunakan rumus *product moment* berikut:⁸⁴

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi *product moment*

n = *Number of cases*/banyaknya responden

$\sum x$ = Seluruh skor variabel X

$\sum y$ = Seluruh skor variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah seluruh variabel X setelah dikuadratkan

$\sum y^2$ = Jumlah seluruh variabel Y setelah dikuadratkan

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrumen dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari

⁸³ *Ibid*, 211.

⁸⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), 228.

penyebaran angket variabel x yang diberikan kepada 45 responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan alternatif jawaban ya, tidak atau tidak tahu.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.⁸⁵ Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala. Dalam penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Alpha Cronbach*.⁸⁶

1) Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

2) Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

3) Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

⁸⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), 130.

⁸⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 90-91.

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum x$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ^2_t = Varian total

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian tersebut.⁸⁷ Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.⁸⁸ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, *multikolinieritas*, *autokorelasi* dan *heterokedastisitas* pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang

⁸⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 143.

⁸⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian.*, 164.

baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal tidak adanya *multikolinieritas*, *autokorelasi* dan *heterokedastisitas*.⁸⁹

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dari kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang dipakai mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal *Kolmogorov-Smirnov* jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.⁹⁰

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi di antara variabel independen.⁹¹ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya nilai multikolinieritas adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas.

⁸⁹ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 89.

⁹⁰ *Ibid*, 90.

⁹¹ *Ibid*, 99.

2) Atau jika nilai $VIF < 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas dan jika $VIF > 10,00$ maka terjadi multikolinieritas.⁹²

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu. Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk menguji autokorelasi yaitu menggunakan Durbin Watson (DW test). Ketentuan uji autokorelasi adalah sebagai berikut.⁹³

- 1) Jika d lebih kecil dari d_L maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika d terletak antara d_U dan $(4-d_U)$ maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika d terletak antara d_L dan d_U atau diantara $(4-d_U)$ dan $(4-d_L)$ maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam pengujian ini menggunakan uji glejser yaitu dengan cara meregresikan

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*, 106

variabel independent terhadap nilai absolute residual atau Abs-Res.

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Formulasi regresi linear berganda adalah sebagai berikut:⁹⁴

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = Nilai Keputusan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = biaya ijarah

X_2 = pelayanan

3. Uji Hipotesis

a. Uji T tes (Uji Secara Parsial)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat

⁹⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk.*, 275.

signifikansi sebesar 0,05. Untuk menguji pengaruh dari variabel masing-masing variabel bebas secara parsial digunakan uji t berikut.⁹⁵

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.
- 2) Atau jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X_1, X_2, X_3, \dots (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel Y (dependen). Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁹⁶

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X_1, X_2, X_3, \dots), atau sejauh mana kontribusi variabel independen (X_1, X_2, X_3, \dots) mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai R terletak antara 0 dan 1.

⁹⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.*, 410.

⁹⁶ *Ibid*, 439.

Jika nilai R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Jika R bergerak mendekati 1 maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun apabila R Square bernilai minus (-) maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.⁹⁷

d. Uji *Standardized Coefficient Beta*

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar pada masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.⁹⁸

⁹⁷ *Ibid.*, 338.

⁹⁸ Onesimus Yulianus Maja dan I Ketut Sudibia, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Sebagai Pengepul *Squin* Secara *Putting Out*", *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 1, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, November 2012, 53.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro

a. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU nomor 10 Tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaris Hermazulia, SH di Bandar Lampung no. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang di sahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia (HAM) nomor C-16872 HT.01.01.TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.⁹⁹

Saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang, dan 1 (satu) Kantor Layanan Kas. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 Nopember 2009, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 Juli 2012, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 serta Kantor Layanan Kas di RSUD Muhammadiyah Metro

⁹⁹Dokumentasi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

sejak 15 Oktober 2012. NPWP Nomor 02.247.5-321.000 tanggal 27 Januari 2007.¹⁰⁰

b. Visi dan Misi BPRS Metro Madani

1) Visi

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan ummat.

2) Misi

- a) Menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya.
- b) Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, share holder dan karyawan.

c. Struktur Kepengurusan BPRS Metro Madani

Kepengurusan PT. BPRS Metro Madani sesuai Undang- Undang Perseroan Terbatas dan ketentuan Bank Indonesia tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terdiri dari:

a. Dewan Komisaris

Komisaris : Indah Purnomowati, S.Ip., M.Esy

b. Dewan Pengawas Syariah

Ketua DPS : Drs. H. Hadi Rahmat, M.A.

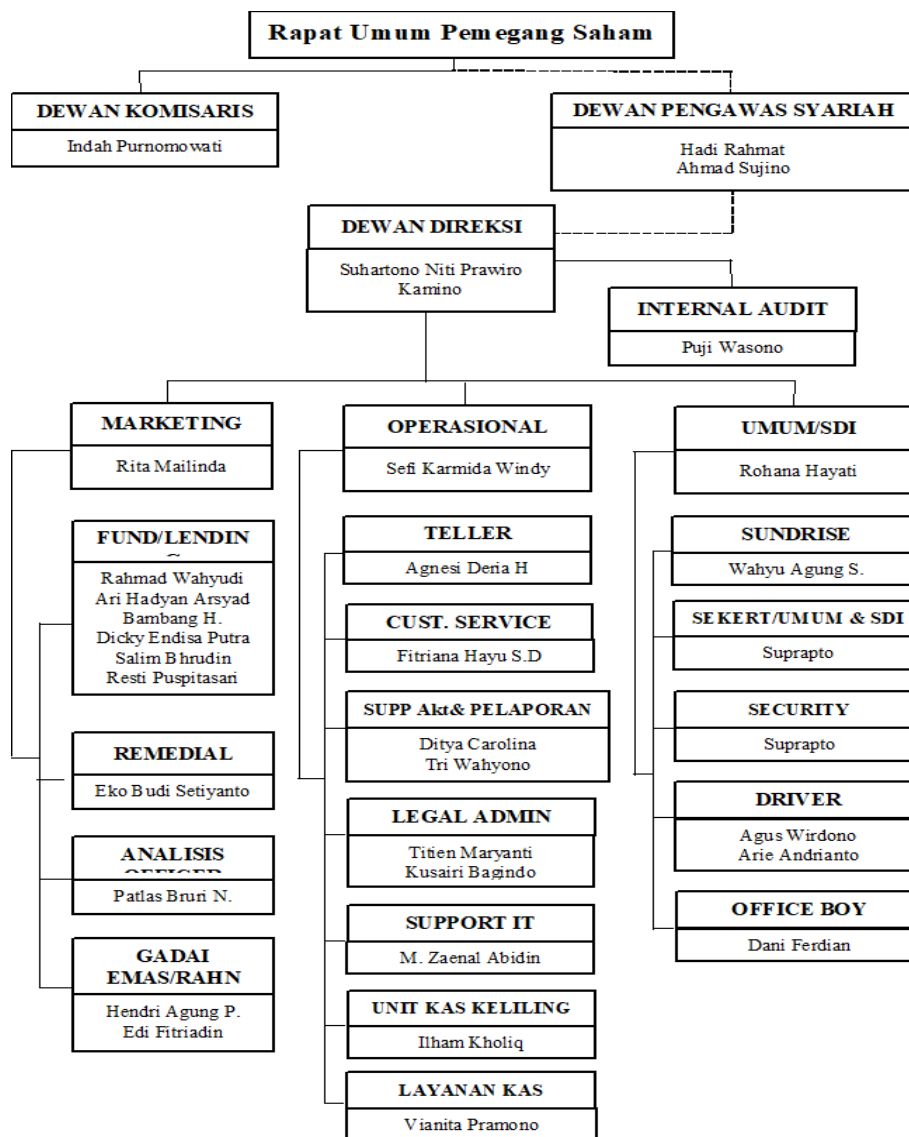
Anggota DPS : Ust. Ahmad Sujino, M.Pdi

c. Dewan Direksi

Direktur : H. Suhartono Niti Prawiro, S.E.¹⁰¹

¹⁰⁰ *Ibid.*

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro



d. Produk dan Pelayanan BPRS Metro Madani

Saat ini PT. BPRS Metro Madani telah melayani lebih dari 11.500 nasabah penyimpan dana dan lebih dari 2.000 nasabah UMKM yang telah menggunakan layanan pembiayaan dari BPRS Metro Madani. Sebagai lembaga yang berfungsi menjadi intermediasi antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*shahibul maal*) dengan masyarakat yang

membutuhkan dana (*mudharib*), dalam menjalankan operasional perbankan syariah, produk-produk BPRS Metro Madani adalah sebagai berikut :

1) Pendanaan

Produk penghimpunan dana terdiri dari:

- a) Tabungan dengan prinsip Wadiah (titipan) : Tabungan Syariah Metro Madani (TSM). Tabungan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat kapan saja nasabah membutuhkan.
- b) Tabungan dengan prinsip Mudharabah. Tabungan yang penarikannya sesuai dengan tujuannya antara lain: Tabungan haji iB, tabungan qurban iB, tabungan pendidikan iB, tabungan walimah iB.
- c) Deposito Investasi dengan prinsip Mudharabah. Simpanan yang ditujukan untuk berinvestasi dalam jangka waktu tertentu dan berbagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Jangka waktu mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

2) Pembiayaan

Produk pembiayaan BPRS Metro Madani atas dasar akad syariah antara lain:

- a) Jual beli : *Murabahah, Salam, Istishna*.
- b) Syirkah dengan bagi hasil : *Mudharabah, musyarakah*.
- c) Sewa menyewa : *Ijarah, Ijarah muntahiyah bittamlik*.
- d) Pinjam meminjam : *Qordh/Qardhul hasan*.
- e) Jasa pelayanan : *Ijarah multijasa, kerjasama talangan haji/umroh*.
- f) Gadai Emas Syariah : *Rahn*.

g) Pembiayaan untuk UMKM Mikro dan Guru.¹⁰²

3) Pelayanan *Payment point*

Melayani pembayaran tagihan jasa telekomunikasi, rekening listrik dan transfer antar bank *online*.¹⁰³

2. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 45 orang dengan Teknik *Purposive Sampling*, Setiap responden diberikan koesioner untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan peneliti. Data yang diperoleh melalui angket untuk masing-masing jawaban akan diberi skor dengan perincian sebagai berikut :

Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5

Jawaban setuju (S) diberi skor 4

Jawaban kurang setuju (KS) diberi skor 3

Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2

Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1¹⁰⁴

Lebih jelasnya untuk karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

¹⁰²*Ibid.*

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik* (Bandung: Alfabeta,2010), 16.

a. Responden menurut jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	18	40%
Perempuan	27	60%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah 27 orang atau 60%, sementara laki-laki berjumlah 18 orang atau 40%. Hal ini bahwa dalam penelitian yang peneliti temui lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki.

b. Usia Responden

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar antara kurang dari 20 tahun sampai dengan lebih dari 40 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan kelompok Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase(%)
<20 tahun	1	2%
20-30 tahun	22	49%
31-40 tahun	18	40%
≥ 40 tahun	4	9%
	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 45 responden, 1 responden berusia <20 tahun dengan persentase 2%, 22 responden berusia 20-30 tahun dengan persentase 49%, 18 responden berusia 31-40 tahun dengan persentase 40%, dan sebanyak 4 responden berusia \geq 40 tahun dengan persentase 9%. Dengan demikian usia anatar 20-30 tahun lebih mendominasi.

c. Responden menurut pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar	0	0%
PNS	2	4%
Pedagang	4	9%
Wiraswasta	20	45%
Lainnya	19	42%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.3 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 20 atau 45%, sementara pekerjaan lainnya berjumlah 19 atau 42%, pedagang berjumlah 4 atau 9%, PNS berjumlah 2 atau 4%, dan pelajar berjumlah 0 atau 0%. Hal ini bahwa dalam penelitian yang peneliti temui lebih banyak memiliki pekerjaan wiraswasta dibandingkan pedagang, PNS, pelajar dan lainnya.

d. Penghasilan Responden/Bulan

Penghasilan responden/bulan yang menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar antara < Rp.1.500.000 sampai dengan

> Rp. 5.000.000. Jumlah responden berdasarkan kelompok Penghasilan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Penghasilan Responden

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< Rp. 1.500.000	6	13%
Rp.1.500.000- Rp. 3.000.000	22	49%
Rp. 3.000.000- Rp. 5.000.000	11	25%
> Rp. 5.000.000	6	13%
Belum/tidak ada	0	0%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.4 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan Rp.1.500.000- Rp. 3.000.000 dengan jumlah 22 atau 49%, sementara responden yang memiliki penghasilan < Rp. 1.500.000 berjumlah 6 atau 13%, responden yang memiliki penghasilan Rp. 3.000.000- Rp. 5.000.000 berjumlah 11 atau 25%, dan responden yang memiliki penghasilan >Rp. 5.000.000 berjumlah 6 atau 13%, sedangkan untuk yang belum berpenghasilan tidak ada. Hal ini bahwa dalam penelitian yang peneliti temui lebih banyak responden yang memiliki penghasilan Rp.1.500.000- Rp. 3000.000 dengan jumlah 22 atau 49%.

B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

1. Deskripsi Variabel Pengaruh Biaya Ijarah

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh biaya ijarah sebagai berikut :

- a. Biaya ijarah terjangkau oleh nasabah.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap biaya ijarah terjangkau oleh nasabah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	23	51%
2	Setuju	22	49%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang biaya ijarah terjangkau oleh nasabah, 51% sangat setuju, 49% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- b. Biaya ijarah sesuai dengan akad diawal perjanjian.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap biaya ijarah sesuai dengan akad diawal perjanjian

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	19	42%
2	Setuju	26	58%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang terhadap biaya ijarah sesuai dengan akad diawal perjanjian, 42% sangat setuju, 58% setuju, % kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- c. Biaya *ijarah* dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Biaya *ijarah* dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	18	40%
2	Setuju	20	44%
3	Kurang Setuju	7	16%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Biaya *ijarah* dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman, 40% sangat setuju, 44% setuju, 16% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- d. Biaya *ijarah* dihitung sesuai nilai taksiran.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Biaya *ijarah* dihitung sesuai nilai taksiran

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	22	49%
2	Setuju	23	51%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang biaya *ijarah* dihitung sesuai nilai taksiran, 49% sangat setuju, 51% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- e. Biaya ijarah lebih murah.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap biaya ijarah lebih murah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	27	60%
2	Setuju	18	40%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang biaya ijarah lebih murah, 60% sangat setuju, 40% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

2. Deskripsi Variabel Pengaruh Pelayanan Prima

- 1) Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	26	58%
2	Setuju	15	33%
3	Kurang Setuju	4	9%
4	Tidak Setuju	0	%
5	Sangat Tidak Setuju	0	%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum, 58% sangat setuju, 33% setuju, 9% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 2) Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami).

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani
mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana
(mudah dipahami)

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	22	49%
2	Setuju	18	40%
3	Kurang Setuju	5	11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami), 49% sangat setuju, 40% setuju, 11% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 3) Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Di BPRS Metro Madani
tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk
yang cukup

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	25	56%
2	Setuju	19	42%
3	Kurang Setuju	1	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup, 56% sangat setuju, 42% setuju, 2% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 4) Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama).

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang diberikan
karyawan BPRS Metro Madani cepat
(tidak perlu menunggu lama)

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	22	49%
2	Setuju	23	51%
3	Kurang setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama), 49% sangat setuju, 51% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 5) Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Karyawan BPRS Metro Madani
sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	35	78%
2	Setuju	10	22%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah, 78% sangat setuju, 22% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

3. Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah

- 1) Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada motivasi/dorongan dari dalam diri saya karena adanya suatu kebutuhan

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk
menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani
karena ada motivasi/dorongan dari dalam diri saya
karena adanya suatu kebutuhan

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	21	47%
2	Setuju	21	47%
3	Kurang Setuju	3	6%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena ada motivasi/dorongan dari dalam diri saya

karena adanya suatu kebutuhan, 47% sangat setuju, 47% setuju, 6% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 2) Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	13	29%
2	Setuju	26	58%
3	Kurang Setuju	6	13%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena saya membutuhkan modal usaha, 29% sangat setuju, 58% setuju, 13% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 3) Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk
menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani
karena tempatnya strategis

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	13	29%
2	Setuju	21	47%
3	Kurang Setuju	11	24%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena tempatnya strategis, 29% sangat setuju, 47% setuju, 24% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 4) Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk
menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani
karena gadai emas syariah tidak mengandung riba

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	16	36%
2	Setuju	29	64%
3	Kurang setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena gadai emas syariah tidak mengandung riba, 36% sangat setuju, 64% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

- 5) Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Terhadap Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	25	56%
2	Setuju	20	44%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data primer yang diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pertanyaan tentang Saya memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah di BPRS Metro Madani karena rekomendasi dari orang tua, keluarga, kerabat, 56% sangat setuju, 44% setuju, 0% kurang setuju, 0% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

C. Uji Hipotesis

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi bivariat yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan signifikansi $<0,05$ berarti valid dan signifikansi $>0,05$ berarti tidak valid. Berikut ini hasil uji validitas masing-masing indikator :

Tabel 4. 20
Hasil Uji Validitas

Variabel		Nilai Korelasi	Signifikasi	Keterangan
Biaya ijarah (X1)	P1	0,808	0,000	Valid
	P2	0,912	0,000	Valid

	P3	0,867	0,000	Valid
	P4	0,912	0,000	Valid
	P5	0,778	0,001	Valid
Pelayanan prima (X2)	P6	1,000	0,000	Valid
	P7	1,000	0,000	Valid
	P8	1,000	0,000	Valid
	P9	1,000	0,000	Valid
	P10	1,000	0,000	Valid
Keputusan nasabah (Y)	P11	0,832	0,000	Valid
	P12	0,826	0,000	Valid
	P13	0,826	0,000	Valid
	P14	0,976	0,000	Valid
	P15	0,832	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan dari setiap indikator variabel biaya ijarah, pelayanan prima dan variabel keputusan nasabah dikatakan valid sebab signifikansi $<0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel $>0,6$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* suatu variabel $<0,6$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas masing-masing indikator.

Tabel 4.21
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Biaya ijarah (X1)	Pelayanan prima(X2)	Keputusan nasabah(Y)
Nilai <i>cronbach's alpha</i>	0,897	1,000	0,908
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, Juni 2019

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada variabel biaya ijarah (X1) adalah sebesar 0,897. Hal ini dikatakan reliabel

karena 0,897 lebih besar dari pada ketentuan yaitu sebesar 0,60. Kemudian nilai *Cronbach Alpha* pada variabel pelayanan prima (X2) adalah sebesar 1,000. Hal ini dikatakatan reliabel karena 1,000 lebih besar dari pada ketentuan yaitu sebesar 0,60. Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 0,908. Hal ini dikatakatan reliabel karena 0,908 lebih besar dari pada ketentuan yaitu sebesar 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Tabel 4.22

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.90034801
Most Extreme Differences	Absolute	.231
	Positive	.231
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.263
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi $>0,05$ ($0,082 > 0,05$), hal ini menyimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.23
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.769	7.578		.629	.534		
biaya ijarah	.488	.228	.404	2.141	.041	.875	1.143
pelayanan prima	.250	.172	.274	1.454	.157	.875	1.143

a. Dependent Variable:
keputusan nasabah

Nilai VIF dan Tolerance merupakan indikasi yang kuat dalam menyimpulkan fenomena terjadinya multikolinieritas (interkorelasi variabel bebas). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,01. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Tabel 4.24
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.602 ^a	.362	.332	1.422	2.124

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, biaya ijarah

b. Dependent Variable: keputusan

Tabel 4.25
Nilai Durbin Watson

DW	dL	dU	4-dL	4-dU
2,124	1,2837	1,5666	2,7163	2,4334

Sumber: Data primer yang diolah, Juni 2019

Diperolehnya nilai dU berdasarkan jumlah data ($N = 30$) dan jumlah variabel ($k = 2$). Dengan demikian menghasilkan dL sebesar 1,2837 dan dU sebesar 1,5666. Jika nilai $DW > dU$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi, dan hasil pada tabel menunjukkan bahwa Nilai $DW > dU$ ($2,124 > 1,6715$) maka dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Dalam tabel di bawah ini pendekatan pengujian yang digunakan untuk mengetahui terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian Glejser.

Tabel 4.26
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5.132	3.650		-1.406	.171
biaya ijarah	.224	.110	.391	2.043	.051
pelayanan prima	.070	.083	.161	.843	.407

a. Dependent Variable: RES2

Dari output pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel biaya ijarah dan pelayanan prima tidak terjadi heteroskedastisitas karena variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel biaya ijarah dengan tingkat signifikansi $0,051 > 0,05$. Sementara variabel pelayanan prima $0,407 > 0,05$.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada hasil output SPSS berikut ini.

Tabel 4.27
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4.769	7.578		.629	.534
	biaya ijarah	.488	.228	.404	2.141	.041
	pelayanan prima	.250	.172	.274	1.454	.157

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi :

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$\hat{Y} = 4,769 + 0,488 X_1 + 0,250 X_2$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi :

- a. Nilai konstanta sebesar 4,769 memberikan arti bahwa variabel biaya ijarah dan pelayanan prima dianggap konstan, maka akan terjadi peningkatan keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 4,769.
- b. Nilai 0,488 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel biaya ijarah, maka akan terjadi peningkatan keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 0,488.
- c. Nilai 0,250 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel pelayanan prima, maka akan terjadi peningkatan keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah sebesar 0,250.

4. Uji Hipotesis

a. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t_{test})

1) Variabel biaya ijarah (X1)

Uji signifikansi parsial (uji T-Statistik) digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05),

kriteria pengujian dapat dijabarkan sebagai berikut:

H_0 diterima dan H_{a1} ditolak apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $sig \geq 0,05$

H_{a1} ditolak dan H_0 diterima apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq 0,05$

Tabel 4.28

Hasil Uji t_{test} Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.769	7.578		.629	.534
biaya ijarah	.488	.228	.404	2.141	.041
pelayanan prima	.250	.172	.274	1.454	.157

a. Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan perhitungan t tabel 2,05183, hasil di atas menunjukkan bahwa (variabel biaya ijarah) t hitung $\geq t$ tabel ($2,141 \geq 2,05183$), maka H_{a1} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya bahwa variabel biaya ijarah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

2) Variabel Lokasi (X_2)

Uji signifikansi parsial (uji T-Statistik) digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kriteria pengujian dapat dijabarkan sebagai berikut:

H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai sig $\geq 0,05$

H_{a1} ditolak dan H_{a1} diterima apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq 0,05$

Berdasarkan perhitungan t tabel 2,05183, hasil di atas menunjukkan bahwa (variabel pelayanan prima) t hitung $\leq t$ tabel ($1,454 \leq 2,05183$), H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya bahwa variabel pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

b. Uji F (Simultan atau Uji Secara Serempak)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan. Rumusan hipotesisnya:

H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak apabila F hitung $< F$ tabel atau nilai $sig > 0,05$

H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima apabila F hitung $> F$ tabel atau nilai $sig < 0,05$

Untuk lebih memperjelas pengujian hipotesis dapat dilihat tabel regresi dibawah ini:

Tabel 4.29
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.938	2	9.969	2.570	.095 ^a
	Residual	104.728	27	3.879		
	Total	124.667	29			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.938	2	9.969	2.570	.095 ^a
	Residual	104.728	27	3.879		
	Total	124.667	29			

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, biaya ijarah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah¹⁰⁵

Berdasarkan hasil perhitungan F tabelnya yaitu 3,34. Hasil di atas menunjukkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,570 < 3,34$), maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama- sama (simultan) yang diwakilkan oleh biaya ijarah dan pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0 maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh variasi variabel dependen. Sebaliknya apabila R^2 sama

¹⁰⁵ Olahan Data Program SPSS 16,0 For Window's, Juni 2019.

dengan 1 maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model 100% menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4.20
Hasil Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.400 ^a	.160	.098	1.969	1.523

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima, biaya ijarah

b. Dependent Variable: keputusan nasabah

Hasil dari penelitian diperoleh angka R² sebesar 0,160 atau 16%. Hal tersebut menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel dependen biaya ijarah (X1) dan pelayanan prima (X2) adalah 16% atau variasi variabel yang digunakan dalam model (biaya ijarah dan pelayanan prima) mampu menjelaskan 16% variasi variabel keputusan nasabah (Y). Sedangkan sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, salah satunya adalah nilai taksiran.

d. Uji Standardized Coefficient Beta

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar pada

masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Tabel 4.31
Hasil Uji Standardized Coefficient Beta
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.769	7.578		.629	.534
	biaya ijarah	.488	.228	.404	2.141	.041
	pelayanan prima	.250	.172	.274	1.454	.157

Dependent Variable: keputusan nasabah

Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai *Standardized Coefficient Beta* pada variabel biaya ijarah sebesar 40% dan pada variabel pelayanan prima sebesar 27%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh terdapat pada biaya ijarah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan telah diuji dengan uji validitas dan uji reabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kuesioner yang akan disebarakan layak atau tidak. Pengujian validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan dengan 45 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu.¹⁰⁶ Responden yang dipilih sebagai sampel adalah yang memenuhi kriteria : (1) beragama Islam; (2) yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

¹⁰⁶ Uhar Suharsaputra, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Tindakan* (Bandung : PT Refika Aditama, 2012), 118.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment* dan uji reabilitasnya menggunakan *alpha cronbach*. Hasil uji validitas dan uji reabilitas diolah menggunakan program SPSS 16,0 For Window's. Hasil yang diperoleh dari uji validitas dan uji reabilitas dapat dilihat pada tabel 4.21 dan tabel 4.22. Kuesioner pada variabel biaya ijarah, pelayanan prima dan variabel keputusan nasabah totalnya berjumlah 15 butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid serta reliabel. Sedangkan analisis pada pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ ($2,141 \geq 2,05183$). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, maka dapat diketahui bahwa biaya ijarah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

Sedangkan pengaruh variabel pelayanan prima (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) adalah sebesar $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ ($1.454 \leq 2,05183$). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis kedua ditolak, maka dapat diketahui bahwa pelayanan prima secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Dan pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

2. Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F variabel biaya ijarah dan pelayanan prima secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dengan $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,570 < 3,34$).

Berdasarkan hasil penelitian uji R^2 pengaruh variabel dependen biaya ijarah (X_1) dan pelayanan prima (X_2) adalah 16% atau variasi variabel yang digunakan dalam model (biaya ijarah dan pelayanan prima) mampu menjelaskan 16% variasi variabel Keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas syariah (Y). Sedangkan sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain, salah satunya adalah nilai taksiran.

3. Pengaruh Dominan Antara Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai *Standardized Coefficient Beta* pada variabel biaya ijarah sebesar 40% dan pada variabel pelayanan prima sebesar 27%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh terdapat pada biaya ijarah. Hal ini disebabkan oleh tanggapan responden dari tiap-tiap pertanyaan melalui kuesioner yang telah diberikan.

Pada variabel biaya ijarah, pertanyaan pertama (biaya ijarah terjangkau oleh nasabah) dengan jumlah jawaban 51% sangat setuju, 49% setuju. Pada pertanyaan kedua (biaya ijarah sesuai dengan akad diawal perjanjian) dengan jumlah jawaban 42% sangat setuju, 58% setuju. Pada pertanyaan ketiga (Biaya ijarah dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman) dengan jumlah jawaban

40% sangat setuju, 45% setuju, 15% kurang setuju. Pada pertanyaan keempat (biaya ijarah dihitung sesuai nilai taksiran) dengan jumlah jawaban 49% sangat setuju, 51% setuju. Pada pertanyaan kelima (biaya ijarah lebih murah) dengan jumlah jawaban 60% sangat setuju, 40% setuju. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, tanggapan positif sangat setuju dari variabel biaya ijarah yang lebih banyak terdapat pada pertanyaan kelima tentang biaya ijarah lebih murah yaitu sebanyak 60% nasabah.

Pada variabel pelayanan prima, pertanyaan pertama (Karyawan BPRS Metro Madani ramah dan murah senyum) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 58% sangat setuju, 33% setuju, 9% kurang setuju. Pertanyaan kedua (Karyawan BPRS Metro Madani mampu menjelaskan ke saya secara singkat, jelas, dan sederhana (mudah dipahami) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 49% sangat setuju, 40% setuju, 11% kurang setuju. Pertanyaan ketiga (Di BPRS Metro Madani tempatnya bersih, rapi, tidak panas, dan tempat duduk yang cukup) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 56% sangat setuju, 42% setuju, 2% kurang setuju. Pertanyaan keempat (Pelayanan yang diberikan karyawan BPRS Metro Madani cepat (tidak perlu menunggu lama) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 49% sangat setuju, 51% setuju. Pertanyaan kelima (Karyawan BPRS Metro Madani sabar dan telaten dalam menghadapi dan melayani nasabah) menunjukkan tanggapan responden dengan jawaban 78% sangat setuju, 22% setuju.

Hasil penelitian pada kuesioner yang menunjukkan keputusan nasabah untuk tetap melanjutkan atau tidak dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, menghasilkan jawaban bahwa semua responden tetap melanjutkan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai

emas syariah. Produk pembiayaan tersebut dianggap sesuai dengan kebutuhan responden karena biaya ijarah yang murah. Dengan demikian, data hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memutuskan untuk memilih produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro lebih banyak disebabkan oleh variabel biaya ijarah pada faktor biaya ijarah yang lebih murah. Sehingga apabila semakin rendah biaya ijarah akan meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan tersebut.

Penjelasan dari ibu Nyka Diana yang pekerjaannya sebagai wiraswasta mengatakan bahwa beliau menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro dipengaruhi oleh biaya ijarah yang murah, karena biaya ijarah tersebut ditentukan oleh nilai taksiran. Beliau membandingkan biaya ijarah antara BPRS Metro Madani dengan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Menurut beliau di Bank Syariah Mandiri tersebut biaya ijarahnya mahal dan biaya ijarah tersebut ditentukan bukan dari nilai taksiran akan tetapi ditentukan dari seberapa besar pinjaman nasabah.¹⁰⁷

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Nyka Diana, Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Jumat 28 Juni 2019.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan pengaruh biaya ijarah dan pelayanan prima terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah dengan melalui penyebaran kuisisioner kepada nasabah pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Dan pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. Biaya ijarah dengan tingkat signifikansi $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,141 \geq 2,05183$) sedangkan variabel pelayanan prima $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($1,454 \leq 2,05183$).
2. Biaya ijarah dan pelayanan prima secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Hal tersebut dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $2,570 < 3,34$.
3. Pada variabel biaya ijarah sebesar 40% dan pada variabel pelayanan prima sebesar 27%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang lebih dominan adalah biaya ijarah.

B. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar menjadi gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Dari penelitian yang telah dilakukan, Pelayanan prima merupakan komponen yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Maka untuk itu BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, harus meningkatkan pelayanan prima kepada para nasabah. Pelayanan prima dapat memberikan pengaruh positif yang kemudian menjadi bahan pertimbangan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

2. Bagi Akademisi

- a. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel pelayanan prima kembali guna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
- b. Untuk peneliti selanjutnya, faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah masih terbatas, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan

bisa menggunakan variabel yang lebih varian lagi, seperti faktor promosi, nilai taksiran, prosedur, dan lain sebagainya.

- c. Penelitian ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah pengaruh biaya ijarah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1992.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Al-Faifi, Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya. Penerjemah: Tirmidzi, Futuhal Arifin, Farhan Kurniawan. *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2013.
- Arsip Dokumen BPRS Metro Madani Kota Metro.
- Brosur Bank Syariah Mandiri Kota Metro.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV. J-Art, 2005.
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn Emas.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 09/DSN-MUI/VI/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 56/DSN-MUI/V/2007 Tentang Ketentuan Review Ujrah Pada Lembaga Keuangan Syariah.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi, Proposal Penelitian dan Laporannya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Mustofa, Imam. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Neolaka, Amos. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.

- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Onesimus Yulianus Maja dan I Ketut Sudibia. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Sebagai Pengepul *Squin* Secara *Putting Out*”, *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol. 1, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, November 2012, 53.
- Olahan Data Program *SPSS 16,0 For Window's*, Juni 2019.
- Prasetijo, Ristiayanti. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Priyono, Eddy. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Kafe di Kota Surakarta”. *BENEFIT*. Vol. 10. No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Juni 2006.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Ridwan dan Akdon. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press. 2012.
- Schiffman dan Kanuk. Sebagaimana Dikutip Oleh Vinna Sri Yuniarti dalam Buku *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*,. Jakarta: PT. Indeks. 2007.
- Skripsi Abdul Rozak, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Cikarang)“, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten (2016).
- Skripsi Arifah Afriana, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya *Ijarah* Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar”, di UIN Alauddin Makassar (2016).
- Skripsi Mukhlis Adib, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Memilih Produk *Rahn* di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat”, di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2014).

- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonosia, 2003.
- Sudaryono. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : PT Refika Aditama, 2012.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Sunarto. “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S”. *Jurnal Moneter* Vol. V No. 1. Prodi Akuntansi Universitas Gunadarma. April 2018.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Surat Akad atau Tanda Terima Pengambilan Jaminan di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 36/SeOJK.03/2015 Tentang Produk dan Aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, 42.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.
- Vandestra, Muhammad. *Kitab Hadist Shahih Bukhari Ultimate*. Dragon Promedia, 2017.
- Wawancara dengan Bapak Edi Fitriadin Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 04 Juni 2018.
- Wawancara dengan Bapak Tri Wahyono Selaku Petugas Gadai Emas Syariah (*Rahn*), PT BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Pada 28 Maret 2019.
- Wawancara dengan Ibu Nyka Diana, Nasabah Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, Jumat 28 Juni 2019.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.



Nomor : 2108/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018

25 September 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, M.A
 2. Selvia Nuriasari, M.E.I
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Khotriah
NPM : 1502100068
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada BPRS Metro Madani KP. Metro)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEHY

OUTLINE

PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Keputusan Konsumen
 - 1. Pengertian Keputusan Konsumen
 - 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen
- B. Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah
 - 1. Pengertian Gadai Emas Syariah (Rahn)
 - 2. Landasan Hukum
 - 3. Rukun dan Syarat
- C. Ijarah
 - 1. Pengertian Ijarah
 - 2. Landasan Hukum
 - 3. Rukun dan Syarat

4. Ketentuan Ijarah
5. Ujroh
- D. Pelayanan Prima
 1. Pengertian pelayanan Prima
 2. Tujuan Pelayanan Prima
 3. Manfaat Pelayanan Prima
 4. Konsep Pelayanan Prima
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
 1. Klarifikasi Variabel
 2. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
 1. Populasi
 2. Sampel
 3. Teknik Sampling
- D. Teknik Pengumpulan Data
 1. Kuesioner
 2. Dokumentasi
- E. Instrumen Penelitian
 1. Menetapkan Jenis Instrumen
 2. Menyusun Kisi-Kisi dan Item Instrumen
 3. Pengujian Instrumen
- F. Teknik Analisis Data
 1. Uji Asumsi Klasik
 2. Analisis Regresi Linier Berganda
 3. Uji Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 1. Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro
 2. Gambaran Umum Responden
- B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden
- C. Uji Hipotesis
- D. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Mei 2019
Mahasiswa Ybs,



Khotriah
NPM. 1502100068

Mengetahui,

Pembimbing I



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 196501111993031001

Pembimbing II



Solvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1219/In.28/D.1/TL.00/05/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
DIREKTUR BPRS Metro Madani
Kantor Pusat Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1218/In.28/D.1/TL.01/05/2019,
tanggal 15 Mei 2019 atas nama saudara:

Nama : **KHOTRIAH**
NPM : 1502100068
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (STUDI PADA BPRS METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 Mei 2019
Wakil Dekan I,


Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



Metro, 14 Syawal 1440 H
18 Juni 2019

Nomor : 341/02/Dir-MM/VI/2019
Lamp. : -

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A
Iringmulyo Metro Timur Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Research**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : 1219/In.28/D.1/TL.00/05/2019 tanggal 15 Mei 2019 perihal "Izin Research" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadaai Emas Syariah (Studi Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro)", pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Khotriah	P	1502100068	SI Perbankan Syariah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan research, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai research, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro

Kamino
Direktur



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1218/ln.28/D.1/TL.01/05/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **KHOTRIAH**
NPM : 1502100068
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN GADA EMAS SYARIAH (STUDI PADA BPRS METRO MADANI KANTOR PUSAT METRO)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 15 Mei 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat

RITA MAILINDA

PT. BPR SYARIAH
METRO MADANI
METRO

Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

RAHN GADAI EMAS SYARIAH

**BUTUHI
DANA CEPAT**

**Proses Cepat, Mudah
dan Bebas Biaya Admin**



**Ilustrasi RAHN (Gadai Emas Syariah)
Standar Harga Emas (SHE) Rp. 640.000 Per Gram**

Berat	Jenis Emas	Pinjaman*	Ijarah / Sewa / Bulan**
1	Logam Mulia	Rp. 486.000	Rp. 7.200
	Perhiasan 24 K	Rp. 476.000	
5	Logam Mulia	Rp. 2.400.000	Rp. 36.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 2.350.000	
10	Logam Mulia	Rp. 4.850.000	Rp. 72.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 4.750.000	
15	Logam Mulia	Rp. 7.290.000	Rp. 108.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 7.100.000	
20	Logam Mulia	Rp. 9.700.000	Rp. 144.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 9.500.000	
35	Logam Mulia	Rp. 17.000.000	Rp. 252.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 16.650.000	
42	Logam Mulia	Rp. 20.400.000	Rp. 303.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 20.000.000	
55	Logam Mulia	Rp. 26.700.000	Rp. 396.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 26.200.000	
105	Logam Mulia	Rp. 51.000.000	Rp. 756.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 50.000.000	
150	Logam Mulia	Rp. 72.900.000	Rp. 1.080.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 71.400.000	
210	Logam Mulia	Rp. 102.000.000	Rp. 1.512.000
	Perhiasan 24 K	Rp. 100.000.000	



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Catatan :
* Harga SHE Dapat Berubah Setiap Waktu
** Harga Sewa Dana Dapat Berubah Sewaktu-waktu

**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



GADAI EMAS SYARIAH

"DANA CEPAT SESUAI SYARIAH"

MANFAAT & KEMUDAHAN

- Proses MUDAH dan CEPAT
- Proses pencairan dana relatif singkat
- Sesuai SYARIAH (bebas dari ribaa)
- Sesuai syariah (Fatwa MUI - Dewan Syariah Nasional)
- Asuransi barang jaminan
- Barang jaminan diansuransikan secara syariah.
- Biaya terjangkau
- Hanya dikenakan biaya penitipan muai Rp.5.500,-/gram/bulan (Harga dapat berubah sewaktu-waktu)
- Jangka waktu fleksibel.
- - Dapat diperpanjang
- - Dapat Diangsur

SYARAT ADMINISTRATIF

- Identitas diri (KTP/SIM) atau identitas lainnya.
- Jaminan berupa Emas (berat minimal 1 gram, kadar minimal 80% / 20 K)
- Surat emas (tidak diwajibkan)

Kantor Pusat :

Jl. Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro - Lampung
Telp. (0725) 44365 Faks : (0725) 49669
e-mail : bprismetrokadani@gmail.com

Kantor Cabang Jatimulyo :

Jl. Senopati No. 369 Blok II Jatimulyo Kec. Jati Agung
Telp. (0771) 8111700




**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

"Bismillahirrahmaanirrahiim"

"Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu boak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan (jaminan) yang dipegang (oleh yang berpiutang)" QS. Al Baqarah, 2: 211
"Dari Aisyah r.a. Bahwa Rasulullah SAW membeli makanan dari seorang Yahudi dan menjamin kepadanya beju bes" HR. Bukhari dan Muslim

No. Akad :

Pihak I PT. BPR Syariah METRO MADANI Jl. Diponegoro No. 5 Metro Tlp. (0725) 44365 Fax. (0725) 49669 diwakili oleh : Selaku Direksi PT. BPR Syariah METRO MADANI sebagai Penerima Gadai / Murahin dan untuk selanjutnya disebut "BANK"		Pihak II Nama : Alamat : No. KTP/SIM : No. Telepon : Selaku pemberi Gadai / Rahin selanjutnya disebut "Nasabah"		Tanda Terima Pengambilan Jaminan Telah terima dari PT. BPR Syariah METRO MADANI. Barang jaminan berupa emas dengan rincian sebagaimana tercantum dalam spesifikasi barang jaminan pada Akad Qardh. Barang tersebut merupakan jaminan pembiayaan qardh Atas Nama : Alamat : No. Akad : Untuk Keperluan Pelunasan Pembiayaan Qardh Demikian tanda terima pengambilan jaminan ini dan akad qordh ini dinyatakan sudah tidak berlaku serta tidak ada pihak manapun juga untuk menguasai akad ini sejak tanggal ditandatangani. Metro, Nasabah/ Pegawai Rahn, Yang Dikuasakan,
Spesifikasi Barang Jaminan :		Jangka waktu pinjaman maksimal 2 (dua) bulan dan dapat diperpanjang	Tanggal Akad	
		Biaya Pemeliharaan	Jatuh Tempo	
Taksiran :	Pejabat Bank, Pegawai Rahn, Nasabah,			
Pinjaman :				
Terbilang :	() () () () () () () () () ()			

Keterangan :

1. Pada saat penebusan / perpanjangan, Surat Gadai ini harap dibawa
2. Mohon agar diperhatikan tanggal jatuh tempo ;
3. Apakah hilang agar segera melaporkan kepada pihak Bank ;
4. Ketentuan-ketentuan akad lainnya tercantum dibalik surat ini.

Nomor Seri Akad : RAHN

Lembar 1	: Arsip
Lembar 2	: Nasabah
Lembar 3	: Bank

AKAD QARDH

Kedua belah pihak yang bertanda tangan di bawah ini:
I. PT BPRS METRO MADANI sebagaimana terdapat dalam Surat Gadai yang dalam hal ini diwakili oleh pejabat Bank dan oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama serta kepentingan Bank sebagai Pemberi Gadai selanjutnya disebut BANK.
II. NASABAH atau Pemberi Gadai yaitu orang yang nama dan alamatnya tercantum dalam Surat Gadai ini.

Sebelumnya para pihak menyanggah bahwa NASABAH membutuhkan pembiayaan/pinjaman dana dari BANK dan sebagai jaminan atas pembiayaan/pinjaman dana tersebut, NASABAH menggadaikan harta miliknya yang sah secara sukarela kepada BANK.

Para pihak sepakat dan setuju untuk tunduk dan mematuhi syarat dan ketentuan di bawah ini:
1. NASABAH dengan ini mengikatkan dirinya untuk menerima pembiayaan/pinjaman Qardh dan Bank dengan jangka waktu pinjaman seperti tertera pada halaman di bawah ini.

2. Bahwa nasabah sebelumnya telah mengadakan perjanjian dengan bank sebagaimana tercantum dalam Akad Qardh dan Akad Sewa yang juga tercantum dalam Surat Gadai ini, di mana Nasabah bertindak sebagai penerima Pemenuhan Pembiayaan/pinjaman Qardh dan Bank bertindak sebagai pemberi Pembiayaan/pinjaman Qardh dan oleh karenanya Akad Qardh dan Akad Sewa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Akad Qardh ini.

3. Untuk membebankan pembiayaan/pinjaman Qardh kepada NASABAH sejumlah seperti yang tertera di halaman di bawah ini.
4. NASABAH mengakui dan menyetujui semua ketentuan dan syarat yang berlaku umum mengenai pinjaman memang, sebagaimana diatur dalam syarat Islam, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dan ketentuan perundang-undangan Republik Indonesia lainnya yang masih berlaku.

5. Dalam hal jatuh tempo pembayaran kembali pinjaman berdasarkan dengan bukan pada hari kerja bank/hari libur, maka NASABAH melakukan pembayaran pada hari kerja BANK yang terakhir sebelum jatuh tempo.

6. Dalam hal ini pembayaran kembali dilakukan melalui rekening NASABAH di BANK, maka dengan Akad ini NASABAH membiayai kuasa BANK untuk tap-lap waktu mendebet sejumlah uang yang telah dipinjam oleh NASABAH kepada BANK dari rekening NASABAH baik sebagian atau seluruhnya, kuasa mana tidak dapat ditarik kembali dan atau akan berakhir karena sebab-sebab apapun yang ditentukan dalam undang-undang.

7. Apabila NASABAH tidak melaksanakan pembayaran seketika dan sekaligus pada saat jatuh tempo, maka NASABAH dengan akad ini membiayai kuasa kepada BANK, kuasa mana tidak dapat ditarik kembali dan tidak berakhir karena sebab apapun yang ditentukan dalam pasal 1813 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, untuk melakukan pinjaman jaminan seperti ketentuan yang telah ditetapkan dengan Akad Qardh ini.

8. Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam memahami atau menafsirkan bagian-bagian dari isi perjanjian ini, atau terjadi perselisihan dalam melaksanakan akad ini, maka para pihak akan berusaha untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat.

9. Apabila usaha penyelesaian perbedaan pendapat atau perselisihan melalui musyawarah untuk mufakat ini tidak menghasilkan keputusan yang disepakati oleh para pihak, maka dengan ini para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BAS'YARNAS).

Demikian Akad ini berlaku dan mengikat kedua belah pihak sejak tanggal ditandatangani.

Metro,
PT. BPRS METRO MADANI PEGAWAI RAHN NASABAH

AKAD RAHN/GADAI

Kedua belah pihak yang bertanda tangan:
I. PT. BPRS Metro Madani sebagaimana terdapat dalam Surat Gadai yang dalam hal ini diwakili oleh Pejabat Bank dan oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama serta kepentingan bank sebagai Penerima Gadai selanjutnya disebut BANK.
II. NASABAH atau Pemberi Gadai yaitu orang yang nama dan alamatnya tercantum dalam Surat Gadai ini.

Sebelumnya para pihak menyanggah bahwa NASABAH membutuhkan pembiayaan/pinjaman dana dari BANK dan sebagai jaminan atas pembiayaan/pinjaman dana tersebut, NASABAH menggadaikan harta miliknya yang sah secara sukarela kepada BANK.

Para pihak sepakat dan setuju untuk tunduk dan mematuhi syarat dan ketentuan di bawah ini:
1. NASABAH dengan ini mengikatkan diri untuk menyerahkan barang jaminan secara gadai kepada BANK dan mengakui telah menerima pinjaman seperti tertera pada halaman di bawah ini.

2. Bahwa nasabah sebelumnya telah mengadakan perjanjian dengan Bank sebagaimana tercantum dalam Akad Qardh dan Akad Sewa yang juga tercantum dalam Surat Gadai ini. Dimana nasabah bertindak sebagai Pemberi Gadai dan Bank bertindak sebagai Penerima Gadai dan oleh karenanya Akad Qardh dan Akad Sewa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Akad Qardh ini.

3. Bank setuju untuk membebankan pembiayaan/pinjaman kepada NASABAH sejumlah seperti yang tertera di halaman di bawah ini.
4. Apabila dikemudian hari ternyata ada yang dijamin kepada Bank ternyata tidak sesuai, maka NASABAH berkewajiban mengembalikan pinjaman dan kewajiban-kewajiban lainnya. NASABAH dengan ini menyetujui bahwa apa yang dijamin kepada BANK adalah benar-benar dan milik NASABAH, belum dipajadikan, dan atau membiayai untuk dipajadikan/dibebani/dijaminan atau diperdagangkan dengan ikatan apapun kepada pihak manapun atau tidak berasal dari barang yang diperoleh secara tidak sah atau melawan hukum.

5. NASABAH dengan ini menyetujui dan menjamin bahwa apa yang dijamin kepada Bank adalah benar-benar asli. Apabila dikemudian hari ternyata ada yang dijamin kepada Bank ternyata tidak sesuai, maka NASABAH wajib menanggung segala resiko dan mengganti seluruh kerugian yang timbul karenanya.

6. NASABAH mengakui dan menyetujui semua ketentuan dan syarat yang berlaku umum mengenai pinjaman memang dan penyerahan jaminan sebagaimana diatur dalam syarat Islam, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dan ketentuan perundang-undangan Republik Indonesia lainnya yang masih berlaku.

7. Dengan ini NASABAH membebankan dan melindungi BANK dan segala kelentutan dan atau gugatan dari pihak ketiga dan atau ahli waris terdapat dengan jaminan tersebut diatas.

8. Dalam hal jatuh tempo pembayaran kembali pinjaman berdasarkan dengan bukan pada hari kerja bank/hari libur, maka NASABAH melakukan pembayaran pada hari kerja BANK yang terakhir sebelum jatuh tempo.

9. Dalam hal pembayaran kembali dilakukan melalui rekening NASABAH di BANK, maka dengan akad ini NASABAH membiayai kuasa kepada BANK untuk tap-lap waktu mendebet sejumlah uang yang telah dipinjam oleh NASABAH kepada BANK dari rekening NASABAH baik sebagian atau seluruhnya, kuasa mana tidak dapat ditarik kembali dan atau akan berakhir karena sebab-sebab apapun yang ditentukan dalam undang-undang.

10. Apabila NASABAH tidak melaksanakan pembayaran seketika dan sekaligus pada saat jatuh tempo, maka NASABAH dengan akad ini membiayai kuasa kepada BANK, kuasa mana tidak dapat ditarik kembali dan tidak berakhir karena sebab apapun yang ditentukan dalam pasal 1813 Kitab Undang-undang Hukum Perdata sehingga:
A. BANK berhak memajudikan/menjual/menawarkan barang jaminan tersebut di atas kepada BANK untuk membiayai/melunasi utang NASABAH kepada BANK setelah dikurangi biaya penjualan barang jaminan dan biaya-biaya lainnya.

B. Jika penjualan barang jaminan tidak mencukupi untuk membayar hutang NASABAH kepada BANK, maka NASABAH tetap bertanggung jawab melunasi kekurangan utangnya yang belum dibayar sampai dengan lunas dan sebaliknya apabila hasil penjualan barang jaminan melebihi utang NASABAH kepada BANK, maka BANK berhak dan dengan ini mengikatkan diri untuk menyerahkan uang kelebihan tersebut kepada NASABAH.

11. Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam memahami atau menafsirkan bagian-bagian dari isi akad, terjadi perselisihan dalam melaksanakan Akad ini, maka para pihak akan berusaha untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat.

12. Apabila usaha penyelesaian perbedaan pendapat atau perselisihan melalui musyawarah untuk mufakat ini tidak menghasilkan keputusan yang disepakati oleh para pihak, maka dengan ini para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BAS'YARNAS).

Demikian Akad ini berlaku dan mengikat kedua belah pihak sejak tanggal ditandatangani.

Metro,
PT. BPRS METRO MADANI PEGAWAI RAHN NASABAH

AKAD URAH SEWA

Perjanjian Akad ini dibuat dan ditandatangani oleh dan antara:

I. PT. BPRS METRO MADANI sebagaimana terdapat dalam Surat Gadai yang dalam hal ini diwakili oleh Pejabat Bank dan oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama serta kepentingan Bank selaku pihak yang menyewakan selanjutnya disebut NASABAH atau PENYEWAK yaitu orang yang nama dan alamatnya tercantum dalam surat Gadai.
II. Sebelumnya para pihak menyanggah hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa nasabah sebelumnya telah mengadakan perjanjian dengan Bank sebagaimana tercantum dalam Akad Qardh dan Akad Sewa yang juga tercantum dalam Surat Gadai ini, dimana Nasabah bertindak sebagai pemberi Gadai dan Bank bertindak sebagai penerima Gadai dan oleh karenanya Akad Qardh dan Akad Sewa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Akad Qardh ini.

2. Bahwa atas barang jaminan berdasarkan akad diatas, PENYEWAKAN menyewakan menyewa obyek sewa sebagai tenun penyempinan barang jaminan dan YANG MENYEWAKAN kepada PENYEWAK obyek sewa sebagai tenun penyempinan barang Jaminan kepada PENYEWAK dengan menggunakan sewa tempat.

Untuk maksud tersebut para pihak membuat dan menandatangani Akad ini dengan ketentuan:

1. Para pihak sepakat dengan sewa tempat atas barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang telah ditetapkan. Apabila telah jatuh tempo, sementara itu, PENYEWAK belum melunasi pinjaman sampai dengan masa tenggang maka dikenakan biaya pemeliharaan dihitung proporsional pergram selaman keterlambatan.

2. Pembayaran biaya sewa dibayar dimuka oleh PENYEWAK kepada YANG MENYEWAKAN kecuali untuk biaya pemeliharaan masa keterlambatan yang dibayar pada saat pelunasan pinjaman.

3. Apabila PENYEWAK tidak mengambil barang jaminan bersamaan dengan pelunasan pinjaman, maka YANG MENYEWAKAN memberikan waktu selambat-lambatnya 5 (lima) hari setelah pelunasan dan keberangkatan pengambilan barang jaminan ini dikenakan biaya tahanan sebesar Rp. 10.000 perhari.

4. Jika jaminan rusak/hilang maka PENYEWAK akan mendapat penggantian dari YANG MENYEWAKAN sebesar 100% dari nilai taksiran barang jaminan tersebut, kecuali hilang / rusakny barang disebabkan oleh kejadian di luar kemampuan (force majeure) YANG MENYEWAKAN seperti bencana alam, sabotase, perang dan kerusuhan untuk itu tidak dikenakan ganti rugi.

Demikian Akad ini berlaku dan mengikat kedua belah pihak sejak tanggal ditandatangani.

Metro,
PT. BPRS METRO MADANI PEGAWAI RAHN NASABAH

Laporan Marketing Rahm Tahun 2018

Bulan	Target		NSB / Bulan		Realisasi Dropping		Realisasi		Nsb Lun		Pelunasan			Target OS	outstanding nominal
	Drop 2018	107	Total	Real Baru	Ulhang Gagal	Real	CIF Baru	Income	Total	Real	Total	Ulhang Gagal	Real		
Des-10	946	107	8.428.536,0					98.853,3						155	684.719,9
Des-11	131		9.872.798,0					207.853,3						321	1.941.862,0
Des-12	1528		9.807.664,0					348.198,0						369	2.430.514,0
Des-13	1546		9.208.203,5					405.226,0						374	2.358.398,0
Des-14	1374		11.252.482,0					431.839,0						332	2.231.856,0
Des-15	1597	827	8.131.085,0	5.101.397,0	643.460,0	496.744,0	418.842,0	1508	708	10.452.827,0	6.232.174,0	4.200.683,0		420	2.833.895,0
Des-16	1628	1065	12.440.935,0	6.730.805,0	624.858,0	583.581,8	1833	1547	12.812.551,0	5.726.036,0	8.886.521,0			445	3.483.238,0
Des-17	148	65	1.013.373,0	400.478,0	612.895,0	107.100,0	50.184,5	160	95	952.873,0	400.478,0	552.395,0		434	2.784.007,0
Januari	148	100	868.181,0	328.395,0	589.785,0	69.200,0	39.251,0	135	87	677.256,0	328.398,0	348.858,0		447	2.662.559,0
Februari	148	100	1.142.021,0	315.199,0	826.822,0	45.475,0	49.808,5	141	96	909.711,0	315.199,0	594.512,0		458	2.687.132,0
Maret	152	107	1.442.021,0	315.199,0	826.822,0	45.475,0	42.015,5	134	91	917.771,0	290.781,0	526.990,0		472	2.727.967,0
April	148	105	965.535,0	290.781,0	574.754,0	140.975,0	52.980,0	167	112	1.034.565,0	408.280,0	626.285,0		480	2.887.730,0
Mei	176	117	1.280.600,0	408.280,0	872.320,0	184.800,0	40.440,5	140	102	1.231.196,0	293.071,0	938.095,0		440	3.372.237,0
Jun	100	60	778.026,0	293.071,0	484.955,0	87.145,0	74.554,0	195	122	1.248.297,0	575.337,0	672.960,0		431	3.156.873,0
Juli	198	112	1.354.273,0	575.337,0	778.936,0	30.550,0	57.923,5	198	97	1.311.820,0	418.325,0	893.495,0		447	3.281.040,0
Agustus	174	113	1.345.886,0	418.325,0	927.561,0	50.169,0									3.325.338,0
September															3.408.670,0
Oktober															3.485.737,0
November															3.577.836,0
Desember															26.206.618,0
Jumlah	1232	1085	94	8.855.576,0	3.027.814,0	5.627.762,0	675.411,0	407.228,5	1230	802	6.183.459,0	3.027.814,0	5.155.645,0		
Rata-rata	1.010.226,0	1.010.226,0	1.010.226,0	1.010.226,0	378.476,8	703.470,3	84.428,4	33.935,7	0	1.022.932,4	378.476,8	644.455,6			3.275.827,3

Metro, 31-08-2018

Rahm PT BPRS Metro Madani
Kantor Pusat

Edi Priadi
Penaksir Rahm

Tri Wahono
Admin Rahm

Praraman Prama
Praraman Prama
Praraman Prama



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Khotriah**
NPM : 1502100068

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 3/07/ 2018	✓	Ace Bab IV dan V	
		✓	Kembangkan skripsi ini dengan data-data yg dibutuhkan utk muna-gional.	
	Kamis 4/07/ 2019.	✓	Ace Untuk Muna-gional.	

Dosen Pembimbing I

Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Khotriah
NPM. 1502100068



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Khotriah**
NPM : 1502100068

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 01/07/ 2019.	✓	Ace sangat yg diaurisi dari Natobah.	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Khotriah
NPM. 1502100068



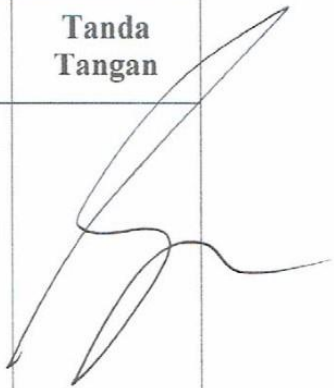
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.ain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Khotriah**
NPM : 1502100068

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 3 / 15 7	L	Az syari	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003


Khotriah
NPM. 1502100068



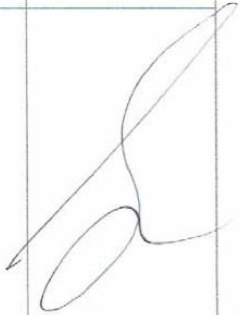

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Khotriah**
NPM : 1502100068


Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 8/15 5	App Geb I - (M) App App online	 

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 19810828 200912 2 003


Khotriah
NPM. 1502100068









RIWAYAT HIDUP



Peneliti lahir di Batu Kebayan, Lampung Barat pada tanggal 08 November 1995, dengan nama lengkap Khotriah, merupakan putri dari Bapak Madsuta dan Ibu Siti Turiyah.

Peneliti memulai pendidikan tingkat dasar di SD Negeri 2 Batu Kebayan Lampung Barat, dan lulus pada tahun 2009. Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lampung Timur, dan lulus pada tahun 2012. sedangkan pendidikan Menengah Atas di MAN 1 Lampung Timur dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di STAIN Jurai Siwo Metro dan sekarang menjadi IAIN Metro Lampung, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah.