

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam aktifitas perekonomian di Indonesia saat ini kehadiran bank sangat penting dan sulit untuk dihindari. Hal ini dikarenakan bank tidak hanya memenuhi kebutuhan pelaku bisnis melainkan juga dari masyarakat kalangan bawah maupun kalangan atas dalam menyempurnakan keinginannya seperti investasi, tabungan, asuransi, gadai dan keperluan lainnya.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>1</sup> Berdasarkan operasionalnya bank terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perkembangan bank syariah saat ini cukup menjanjikan, hal ini dikarenakan jumlah penduduk muslim di Indonesia sangat besar sehingga dapat mendorong pertumbuhan bank syariah yang semakin meningkat. Banyak masyarakat beralih dari bank konvensional ke bank syariah dikarenakan bank syariah mampu memberikan rasa aman dan nyaman serta adanya ketentuan akad pada suatu produk yang dapat memberikan kualitas tersendiri bagi masyarakat pengguna bank syariah.<sup>2</sup> Kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional memberikan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dan menginginkan aktivitas perekonomian bebas dari bunga melainkan

---

<sup>1</sup> Fatih Fuadi, *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank* (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2020), 7.

<sup>2</sup> Jefry Tarantang, dkk, *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: K-Media, 2019), 1.

dengan bagi hasil maupun imbalan lain sesuai dengan akad yang diperjanjikan.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>3</sup> Dari ketiga jenis tersebut keberadaannya sama-sama menyediakan jasa dan produk-produk perbankan bagi masyarakat untuk melakukan berbagai macam aktivitas perekonomian salah satunya produk gadai syariah.

Gadai syariah (*Rahn*) adalah produk jasa gadai berdasarkan prinsip syariah, dimana nasabah akan dibebani biaya administrasi, biaya penitipan (*ujrah*) dan biaya lainnya.<sup>4</sup> Gadai dalam fiqh disebut *rahn*, secara bahasa adalah barang sebagai jaminan. Di sisi lain menurut *syara'* adalah menahan harta sebagai jaminan, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.<sup>5</sup> Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa gadai atau *rahn* adalah suatu perjanjian yang dilakukan oleh lembaga maupun perorangan dengan menahan harta sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman berupa uang tunai.

Gadai syariah erat kaitannya dengan aktivitas perekonomian dimana masyarakat muslim memenuhi kebutuhan hidup sehari-harinya. Sehingga gadai syariah merupakan solusi dalam menyelesaikan suatu permasalahan perekonomian masyarakat. Seperti halnya gadai merupakan

---

<sup>3</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 61.

<sup>4</sup> Yusnedi Achmad, *Gadai Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 21.

<sup>5</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), 171.

suatu jawaban bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh uang tunai dalam waktu jangka pendek. Dalam memperoleh uang tunai masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang berharganya. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menjaminkan barang berharganya pada suatu lembaga pembiayaan maupun perbankan. Adapun gadai syariah memiliki beberapa macam jenis produk sesuai dengan kebutuhan masyarakat, akan tetapi produk gadai syariah yang paling banyak diminati saat ini yaitu gadai emas.

Gadai emas syariah adalah produk pembiayaan atas penyerahan hak berupa emas dimana emas tersebut dapat berupa emas batangan maupun perhiasan yang diberikan kepada bank syariah sebagai jaminan untuk memperoleh pinjaman berupa uang tunai dengan cepat, mudah dan aman. Cepat dapat diartikan bahwa nasabah memperoleh pinjaman uang tunai tanpa menunggu prosedur yang rumit dibandingkan dengan pembiayaan lainnya. Mudah disini ialah nasabah dapat memiliki emasnya kembali setelah mengembalikan pinjamannya kepada bank syariah. Di sisi lain ketika nasabah tidak sanggup melunasi pinjamannya, pihak bank dapat dengan mudah menjual emas yang digadaikan dengan harga yang bersaing karena harga emas cenderung stabil bahkan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Serta maksud dari aman yaitu terpelihara karena pihak bank memiliki jaminan yaitu emas yang bernilai tinggi.<sup>6</sup> Selain bermanfaat bagi nasabah, gadai emas syariah juga bermanfaat bagi pihak bank syariah khususnya bank pembiayaan rakyat syariah hal ini

---

<sup>6</sup> Nanda Safarida, "Gadai dan Investasi Emas: Antara Konsep dan Implementasi," *Investasi Islam*, no. 1, (Juni, 2021): 83, <https://doi.org/10.32505/jii.v6i1.2994>.

dikarenakan akan mendapatkan keuntungan dari biaya administrasi, biaya jasa penitipan, biaya taksiran dan biaya lainnya terkait barang gadai tersebut.

Biaya penitipan (ujrah) berasal dari bahasa arab yang berarti upah atau imbalan. Yang mana dapat kita artikan bahwa biaya penitipan (ujrah) merupakan keuntungan berupa upah atau imbalan yang didapatkan dari praktik akad ijarah.<sup>7</sup> Menurut Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 09/DSN/MUI/IV/2000, ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan memberikan imbalan melalui pembayaran sewa/upah tanpa diikuti pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.<sup>8</sup>

Sebagaimana produk gadai emas yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan terdapat biaya-biaya yang terkait didalamnya, diantaranya biaya taksiran, biaya penitipan (ujrah) dan biaya lainnya yang diperoleh dari gadai emas. Adapun biaya penitipan (ujrah) yang ditetapkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yakni menerapkan ujarah Rp.6/hari dengan pinjaman uang Rp. 10.000,-. Jadi biaya penitipan dengan peminjaman senilai Rp. 1.000.000 sebesar Rp. 600,-/hari.<sup>9</sup> Adapun biaya penitipan (ujrah) pada lembaga pembiayaan lainnya sebesar 500,-/hari serta kurang lebih Rp. 4.000,- yang dihitung per 10 hari. Dengan adanya penetapan biaya

---

<sup>7</sup> Ahmad Zuhri Kalam, dan Eny Latifah, "Ujarah Sumber Profitabilitas pada Islamic Microfinance Institutions," *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, no. 1 (Juli, 2020): 41, <https://e-journal.ikhac.ac.id/index.php/ijse/issue/view/91>.

<sup>8</sup> Taufiqur Rahman, *Buku Ajar Fiqih Muamalah Kontemporer* (Jawa Timur: Academia Publication, 2021), 173.

<sup>9</sup> Muhammad Syaiful, *Administrasi Gadai, Wawancara Langsung* (23 September 2022)

penitipan (ujrah) tersebut dapat memberikan pertimbangan keputusan kepada nasabah. Hal ini dikarenakan ketika biaya penitipan (ujrah) tinggi atau dibilang mahal kemungkinan nasabah tidak sanggup membayar atau menebus emas yang digadainya. Adapun selisih harga lebih murah biaya penitipan (ujrah) pada lembaga pembiayaan lainnya dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Dari beberapa faktor dibalik keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas juga terdapat kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah. Seorang nasabah akan tertarik pada lembaga perbankan syariah jika terdapat sisi kualitas pelayanannya yang terasa nyaman pada dirinya.

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang membutuhkan interaksi antar kedua belah pihak. Informasi tentang perbedaan persepsi, reaksi konsumen dan kriteria kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan sangat diperlukan bagi suatu lembaga untuk menerapkan pola pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.<sup>10</sup> Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan rasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi gadai emas untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginannya, apabila konsumen tidak puas akan suatu pelayanan yang diterima maka nasabah akan mudah beralih ke lembaga pembiayaan syariah lainnya. Atau nasabah akan tetap

---

<sup>10</sup> Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 29.

bertahan pada suatu lembaga pembiayaan syariah namun hanya menjadi nasabah yang tidak aktif.

Skala pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang memberikan pelayanan, akan tetapi juga ditentukan oleh pihak yang menerima pelayanan. Karena merekalah yang menikmati suatu layanan sehingga nasabah dapat mengukur baik buruk kualitas pelayanan pada suatu lembaga perbankan syariah berdasarkan harapan-harapan yang diinginkan untuk memenuhi suatu pertimbangan keputusannya dalam penggunaan suatu produk pada bank syariah.<sup>11</sup>

Persaingan yang semakin kompetitif antar lembaga perbankan syariah, mendorong setiap lembaga pembiayaan syariah untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik serta terus meningkatkan kualitas yang bermutu kepada nasabah. Dikelolanya layanan yang baik akan berdampak pada citra suatu lembaga perbankan syariah. Karenanya nasabah akan tahu lembaga perbankan syariah mana yang kualitas pelayanan baik maupun buruk. Sehingga lembaga perbankan syariah yang kualitas pelayanannya sangat baik dari lembaga perbankan syariah lainnya akan menjadi pilihan bagi nasabah dalam penggunaan produk pada suatu lembaga pembiayaan syariah khususnya pada lembaga bank syariah.

Alasan dalam pemilihan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sebagai objek penelitian karena BPRS ini merupakan bank syariah yang menjalankan kegiatan *landing* seperti pembiayaan syariah. Selain itu lokasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya

---

<sup>11</sup> Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018), 50.

Pamekasan berada di sebelah barat alun-alun kota Pamekasan dan juga berdekatan dengan lembaga keuangan lainnya baik bank maupun non bank. Namun BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tetap mempertahankan nasabahnya melalui keunggulan produk dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satu keunggulan produk yang dimilikinya yaitu gadai emas syariah, dimana dalam melakukan transaksi gadai emas syariah nasabah bebas dari biaya administrasi, serta harga biaya penitipan (ujrah) termasuk murah dan dihitung per hari. Sedangkan pada lembaga keuangan non bank syariah lainnya terdapat biaya administrasi serta biaya penitipan (ujrah) dihitung per 10 hari. Berikut perkembangan jumlah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan setiap tahunnya.

**Tabel 1. 1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti**  
**Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Gadai Emas</b>
2018	450
2019	471
2020	500
2021	512
2022	560

**Sumber:** Data diolah Tahun 2023

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah biaya penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?
3. Apakah biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis biaya penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.



3. Untuk menganalisis biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

#### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau dugaan sementara tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.<sup>12</sup> Adapun asumsi penelitian ini yaitu:

1. Biaya penitipan (ujrah) yang murah dan terjangkau membuat nasabah akan membeli suatu produk pada bank syariah.
2. Kualitas pelayanan yang nyaman dan terbaik akan mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah.
3. Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan memiliki produk gadai emas untuk memberikan solusi kepada nasabah dalam memperoleh uang tunai dengan proses cepat, mudah dan aman.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih diuji melalui data empirik yang diperolehnya. Adapun hipotesis dapat diartikan sebagai suatu pernyataan hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat dugaan

---

<sup>12</sup> Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), 60.

sementara dan masih dikatakan lemah kebenarannya.<sup>13</sup> Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Biaya penitipan (ujrah) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

H<sub>3</sub>: Biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diambil dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Bagi peneliti**

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan pada produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, serta untuk memenuhi tugas akhir kuliah sebagai tanda kelulusan dari IAIN Madura.

---

<sup>13</sup> Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), 46-47.

## **2. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura**

Untuk menambah bahan bacaan pada perpustakaan yang berkaitan dengan biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan pada produk gadai emas serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa akhir yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

## **3. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi tentang pentingnya biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Variabel**

Variabel penelitian adalah fokus pada suatu penelitian. Variabel penelitian ini digambarkan dengan X (variabel independen/bebas) dan juga Y (variabel dependen/terikat). Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Sedangkan variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen (variabel bebas).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2017), 48-49.

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang menjadi fokus penelitian, yaitu terdiri dari Biaya Penitipan (Ujrah) ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Keputusan Nasabah (Y). Agar variabel yang menjadi fokus penelitian ini tidak meluas, maka diperlukan adanya batasan-batasan terhadap materi yang akan diteliti. Adapun variabel-variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut:

**a. Biaya Penitipan (Ujrah):<sup>15</sup>**

Indikator dari biaya penitipan (ujrah) adalah sebagai berikut:

- 1) Penetapan harga
- 2) Perbandingan harga pesaing
- 3) Keterjangkauan harga

**b. Kualitas Pelayanan:<sup>16</sup>**

Indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- 5) Empati (*emphaty*)

**c. Keputusan Nasabah:<sup>17</sup>**

Indikator dari keputusan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Pengenalan kebutuhan
- 2) Pencarian informasi

---

<sup>15</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 116-117.

<sup>16</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), 64.

<sup>17</sup> Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 64-65.

- 3) *Alternative evaluation*
- 4) Keputusan pembelian
- 5) Perilaku setelah pembelian

## 2. Ruang Lingkup Subjek

Subjek pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

## 3. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian ini yaitu di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yang beralamat di Jalan Masegit, Gladak Anyar, No. 33, Pamekasan.

## H. Definisi Istilah

Beberapa istilah yang didefinisikan pada penelitian ini yaitu diantaranya:

1. Biaya penitipan (ujrah) adalah upah yang diberikan atas suatu pekerjaan yang dilakukan. Hal ini diaplikasikan pada produk-produk di bank syariah.<sup>18</sup>
2. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk pemenuhan harapan suatu nasabah.<sup>19</sup>
3. Keputusan adalah kegiatan dalam memilih salah satu dari beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang di butuhkan. Keputusan yang baik

<sup>18</sup> Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 110.

<sup>19</sup> Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 62.

merupakan pilihan yang telah dipertimbangkan berdasarkan informasi yang telah didapat.<sup>20</sup> Nasabah adalah setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi, mencari informasi maupun keperluan lainnya terkait komplainsasi.<sup>21</sup> Sehingga dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan oleh seorang nasabah atas tindakan pemilihan maupun pembelian suatu produk pada bank syariah.

4. Produk gadai emas adalah produk pembiayaan dengan jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif nasabah untuk memperoleh pembiayaan secara cepat. Jaminan emas disimpan dalam penguasaan bank dan nasabah diwajibkan untuk membayar biaya penitipan (ujrah) atas penyimpanan emas tersebut.<sup>22</sup>

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan diatas maka yang dimaksud dengan pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan adalah penelitian yang membahas tentang hubungan pengaruh antara biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam memutuskan untuk melakukan transaksi di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan melalui fasilitas produk gadai emas.

---

<sup>20</sup> Winni Septiani, Triwulandari SD, dan Elfira Febriani H, *Analisis Keputusan Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021), 2.

<sup>21</sup> Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah* (Surabaya: Qiara Media, 2019), 77.

<sup>22</sup> Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 402.

## I. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu yaitu memberikan kerangka kajian empiris dan kerangka kajian teoritis terhadap suatu permasalahan untuk mengetahui posisi peneliti saat ini agar menghindari kesamaan penelitian terhadap penelitian sebelumnya. Hal ini peneliti menentukan beberapa penelitian yang sedikit mirip dengan tema penelitian yang diangkat, diantaranya:

1. Rosikhotul Imaniah dengan judul skripsi “Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 35 responden dengan metode penelitian kuantitatif jenis *field research*. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel ujrah ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas (Y) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel Ujrah ( $X_1$ ) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,331 > t_{tabel} 2,037$ , maka disimpulkan  $H_1$  diterima  $H_0$  ditolak. Variabel Marhun Bih ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas (Y) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel Marhun Bih ( $X_2$ ) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,832 > t_{tabel} 2,037$  maka disimpulkan  $H_2$  diterima  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil pengujian simultan variabel Ujrah ( $X_1$ ) dan variabel Marhun Bih ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas (Y) di Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Jember. Hasil tersebut dibuktikan dengan pengujian uji F yaitu nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Selain itu juga dibuktikan dengan perolehan  $F_{hitung}$  sebesar  $386,903 > F_{tabel} 3,285$ . Dimana secara simultan hipotesis  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak.<sup>23</sup>

2. Andi Tenri A. Zulkairnain dengan judul skripsi “Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 responden dengan penelitian kuantitatif berjenis penelitian diskriptif. Hasil penelitian diketahui variabel ujrah ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 4,165 > t_{tabel} 1,986$  berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Variabel pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 5,848 > t_{tabel} 1,986$  berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan (uji F) variabel ujrah dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Dimana  $F_{hitung} 37,239 > F_{tabel} 3,09$ . Dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dimana  $H_0$  ditolak  $H_3$  diterima.<sup>24</sup>

3. Nur Lailah Harahap dengan judul skripsi “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas

---

<sup>23</sup> Rosikhotul Imaniah, “Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2020), 119-120.

<sup>24</sup> Andi Tenri A. Zulkairnain, “Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” (Skripsi, IAIN Palopo, 2020), 74.



terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 98 responden dengan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian diketahui variabel ujarah ( $X_1$ ) dengan nilai  $t_{hitung} 1,687 > t_{tabel} 1,661$  berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian  $H_1$  diterima. Variabel denda keterlambatan ( $X_2$ ) memiliki  $t_{hitung} 3,567 > t_{tabel} 1,661$  jadi  $H_2$  diterima. Sehingga denda keterlambatan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Adapun secara simultan terdapat pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan nilai  $F_{hitung} 55,687 > F_{tabel} 2,36$  dimana  $H_a$  diterima.<sup>25</sup>

4. Yulia Dwi Anggraini, “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. Menggunakan sampel sebanyak 87 responden dengan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menggunakan uji t dimana  $t_{hitung} -1,517 < t_{tabel} 1,989$  sehingga mengindikasikan bahwa biaya penitipan (ujrah) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Nur Lailah Harahap, “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)” (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2022), 69-73.

<sup>26</sup> Yulia Dwi Anggraini, “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018), 77.

5. Ayu Seftiani, “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)”. Menggunakan sampel sebanyak 95 responden dengan penelitian kuantitatif jenis *field research*. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel nilai taksiran  $t_{hitung} 6,559 > t_{tabel} 1,990$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Hal ini diketahui variabel nilai taksiran berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Pada variabel biaya-biaya  $t_{hitung} 0,088 > t_{tabel} 1,990$  dengan signifikansi  $0,930 > 0,05$ . Hal ini diketahui variabel biaya-biaya tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Pada variabel pelayanan  $t_{hitung} 3,181 > t_{tabel} 1,990$  dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Mengindikasikan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Adapun secara simultan nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung. Dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 22,712 > F_{tabel} 2,705$ . Dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ .<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Ayu Seftiani, “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018), 88-89.

Tabel 1. 2

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Saat Ini dengan Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Rosikhotul Imaniah (2020)	“Pengaruh Ujrah dan Marhun Bih terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”.	Persamaannya adalah satu variabel independen yaitu ujrah, dan jenis penelitian kuantitatif.	Perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dan objek penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
2.	Andi Tenri A. Zulkarnain (2020)	“Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”.	Persamaannya adalah variabel independen yaitu ujrah dan pelayanan. Serta sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dan objek penelitian di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
3.	Nur Lailah Harahap (2022)	“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan)”.	Persamaannya pada variabel independen yaitu biaya penitipan (ujrah), dan jenis penelitian kuantitatif.	Perbedaan terletak pada variabel independen yaitu Denda Keterlambatan dan pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya terletak pada indikator variabel serta pada objek penelitian pada Studi Kasus PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
4.	Yulia Dwi Anggraini (2018)	“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”.	Persamaannya adalah satu variabel independen yaitu Biaya Penitipan (Ujrah), dan jenis penelitian kuantitatif.	Perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dan indikator variabel, serta objek penelitian pada Studi Kasus pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.
5.	Ayu Seftiani (2018)	“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)”.	Persamaannya pada variabel independen yaitu biaya-biaya, pelayanan dan jenis penelitian menggunakan kuantitatif.	Perbedaan terletak pada variabel independen yaitu nilai taksiran dan objek penelitian Studi pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan.

Dari tabel diatas terdapat 5 penelitian terdahulu yang memiliki banyak kesamaan pada variabelnya dan perbedaan pada populasi sampel serta objek penelitiannya. Namun tidak ada satupun penelitian tersebut yang melakukan penelitian saat ini yang berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.” Dimana yang menjadi variabel adalah biaya penitipan (ujrah) ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan keputusan nasabah ( $Y$ ) serta objek penelitian pada penelitian ini di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.