

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terciptanya berbagai lembaga keuangan syariah dan dikeluarkannya berbagai produk keuangan berbasis syariah merupakan indikator kemajuan sistem keuangan syariah. Dari segi tujuan, cara kerja, wewenang, ruang lingkup, dan tugasnya, organisasi keuangan syariah berbeda secara signifikan dengan lembaga keuangan tradisional. Semua lembaga yang membentuk sistem keuangan syariah merupakan komponen penting.

Tujuan sosial ekonomi masyarakat Islam menjadi fokus lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan suatu negara memainkan peran penting dalam operasional sehari-hari, khususnya di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Lembaga keuangan memainkan peran strategis yang penting dalam masyarakat karena tanggung jawab utama mereka adalah mengumpulkan uang masyarakat dan mendistribusikannya secara efektif dan efisien. Hal ini dimaksudkan dengan memberikan masyarakat pilihan antara lembaga keuangan yang syariah dan yang tidak, maka manfaat yang ditawarkan lembaga keuangan kepada masyarakat akan semakin luas.¹ Dilihat dari perkembangan sistem keuangan syari'ah saat ini, tentunya di era modern seperti yang terjadi saat ini

¹Abdul haris Romdhoni dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Anggota untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol, 4, No, 02, (2018), 136.

banyak lembaga-lembaga keuangan yang sudah menerapkan prinsip-prinsip syari'ah salah satunya yaitu BMT.

Baitul Maal wat Tamwil adalah sebuah organisasi keuangan yang didirikan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah yang menawarkan kombinasi *Tamwil* dan *Maal* dalam satu kegiatan kelembagaan. Gagasan maal berasal dan menyebar ke seluruh komunitas Muslim, berfungsi sebagai alat yang berguna untuk mengumpulkan dan mengalokasikan uang untuk zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS). Sedangkan pada sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro), ide *tamwil* dikembangkan untuk usaha komersial yang menguntungkan. Keberadaan BMT memenuhi tujuan ganda yaitu menjunjung tinggi ekonomi syariah dan memajukan perekonomian masyarakat melalui kemajuan ekonomi mikro. Hasilnya, organisasi ini berkembang sangat cepat dibandingkan dengan organisasi keuangan mikro tradisional lainnya.²

Gadai adalah salah satu jenis perjanjian hutang dan piutang dimana pihak yang menerima piutang menggadaikan produknya sebagai jaminan atas hutangnya dengan imbalan suatu perwalian. Barang jaminan tersebut dikelola oleh pihak yang menggadaikan yaitu pihak yang berhutang, namun tetap menjadi milik orang yang menggadaikannya. Gagasan ini dalam hukum islam disebut dengan gadai atau *rahn*.³ Pembiayaan gadai emas ini dapat dikatakan suatu cara berinvestasi, untuk memudahkan setiap orang yang berminat berinvestasi emas dengan modal awal yang tidak terlalu mahal dan prosedur yang relatif sederhana, maka pembiayaan gadai emas dapat diartikan sebagai suatu metode investasi dengan memanfaatkan pembiayaan produk penjaminan emas di pegadaian syariah.

²Matsyithoh Novita Dewi, "Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)," *economica*, Vol. 5, No.2 (oktober 2014), 18.

³Surepno, "Studi Implementasi Akad *Rahn* (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah", *Journal Of Sharia Economic Law*, Vol 1, No. 02, (2018),175.

Produk gadai emas tersedia di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan. Masyarakat seringkali memanfaatkan gadai emas sebagai pilihan finansial untuk memenuhi kebutuhannya. Anggota yang melakukan transaksi gadai emas dikenakan biaya produk gadai emas KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan. Biaya tersebut meliputi biaya administrasi dan biaya penitipan (*Ujrah*) yang harus dibayar terlebih dahulu. Biaya penitipan (*ujrah*) tersebut ialah imbalan, gaji, atau upah yang dibayarkan atas suatu manfaat produk atau jasa.⁴ Harga jual barang gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan sudah termasuk biaya titipan (*ujrah*). Biaya simpanan (*ujrah*) yang lebih rendah akan menghasilkan nilai lebih dan dampak nyata bagi anggota. Karena kepuasan anggota merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi BMT untuk dapat menciptakan dan mempertahankan anggota, maka kepuasan anggota dapat disebabkan oleh tingkat kenyamanan anggota dalam bertransaksi dan keamanan, khususnya dalam menyimpan barang-barang berharga anggota. Namun, anggota biasanya merasa resah menggadaikan emasnya karena adanya pergeseran biaya titipan (*ujrah*). Semakin tinggi harga maka permintaan akan semakin menurun hal ini selaras dengan ketika biaya penitipan (*ujrah*) yang lebih tinggi (mahal) maka semakin rendah pula tingkat kepuasan anggota.

Dalam konteks *ujrah bi al-amal*, *ujrah* mempunyai beberapa syarat, salah satunya adalah diakui *mal al-mutaqawwim*. Pertama, karena *ujrah* adalah harga manfaat dan setara dengan harga suatu barang dalam jual beli, maka *mal mutaqqawwim* diperlukan dalam *ijarah*. Kedua, keuntungan suatu benda yang

⁴Nila Nopianti, Randi Rizki Illahi, "Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Dan Promosi Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB Masllahah Di Bank BJB Syariah Kcp Ciamis" *Jurnal Ekonomi Rabbani*, Vol 2, No. 02, (2022), 282.

disewakan (*ma'qudali*) tidak bisa disamakan dengan *ujrah* atau sewa. Ketiga, untuk menyelesaikan perselisihan antara kedua belah pihak, maka harus diperjelas ukuran dan bentuk *ujrah*. *Urf* atau adat istiadat boleh digunakan untuk menentukan *ujrah* atau sewa.⁵ Harga adalah uang atau ukuran lain yang diperdagangkan untuk hak memiliki atau memanfaatkan barang dan jasa. Namun, ketika harga suatu komoditas atau jasa dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan, konsumen sering kali memanfaatkan informasi ini untuk menentukan nilainya. Adapun indikator penetapan *ujrah* dalam penelitian ini yaitu : Keterjangkauan harga penitipan *ujrah*, Kesesuaian harga dengan taksiran emas, dan Daya saing harga penitipan *ujrah*.⁶

Dalam hal kompensasi (*ujrah*), Islam menekankan bahwa semua pekerja harus dibayar secara adil dan setara untuk melakukan pekerjaan yang setara, dan bahwa kompensasi setiap pekerja harus mencerminkan kualitas dan legalitas kinerjanya. Pada dasarnya, pembayaran tidak bisa dihindari setiap kali dua orang bertukar komoditas atau jasa. Dalam *fiqh mu'amalah*, *saman* (harga) mengacu pada pertukaran moneter untuk produk, sedangkan *ujrah* (upah) mengacu pada pertukaran moneter untuk jasa yang diberikan. Aktivitas utama seorang pekerja adalah pertukaran beberapa bentuk kerja intelektual atau fisik dengan imbalan kompensasi.⁷ Oleh sebab itu biaya penitipan ditentukan berdasarkan golongan anggota yang dilihat dari jumlah pinjaman yang diberikan dan dihitung melalui

⁵Khairuddin, Haya Rizqa, "Perhitungan Biaya Pada Pengiriman Barang Menurut Perspektif Ujrah dalam Akad Ijarah Bi Al-Amal", *Jurnal Al-Mudharabah*, Vol 2, No, 02, (2020), 41.

⁶Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta:Penerbit Andi, 2002),115.

⁷Faqih, Anis Nafila, "Analisis Sistem Ujrah Perspektif Prinsip Syariah (Kajian Di PT. Putra Garam Perkasa Kabupaten Sampang)", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam*, Vol 4, No, 02, (2021), 2.

nilai taksiran emas. Dalam KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan nilai taksiran emas dihitung dari emas perkaratnya. Bila nilai barang besar maka upah pinjaman yang diperoleh akan besar.⁸ Berbicara tentang nilai taksiran dan tarif *ujrah* yang diberikan kepada anggota tentunya pasti dilakukan oleh salah satu karyawan yang bertugas. Karyawan yang bertugas tersebut tentunya memberikan pelayanan yang baik dan layak kepada anggota yang nantinya juga akan berdampak kepada kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan adalah salah satu karakteristik utama organisasi jasa keuangan. Cara lain untuk menggambarkan kualitas pelayanan adalah sebagai standar keunggulan yang ditetapkan oleh suatu organisasi atau bisnis untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggannya. Perusahaan berupaya mencapai tujuan ini karena hal ini akan berdampak signifikan dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Menurut sudut pandang yang berbeda, sejauh mana perbedaan harapan pelanggan dan layanan aktual yang diterima itulah yang menentukan kualitas layanan. Tentu saja menurut definisi ini, kualitas pelayanan akan dianggap baik jika memenuhi harapan pelanggan dan mengecewakan jika tidak memenuhi harapan tersebut.⁹ Adapun beberapa elemen yang dijadikan indikator kualitas pelayanan dari penelitian ini

⁸Mirza Astia Amri, Yusnita, Melva Ardana, "Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Anggota Pada Produk Gadai Emas (*Rahn*) PT. Pegadaian Persero Cabang Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 1, No, 01, (2023), 55-56.

⁹Fatima Nur Azizia, Hanif Shiddiqi Akbar, Muhammad Dzikri, Taufiqur Rohman, Yusril Alfalah Riliando, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2", *Jurnal Manova*, Vol 4, No, 01, (2021), 37.

yaitu : Keandalan (*Reliability*), Bukti langsung (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Asurance*), Empati (*Empathy*).¹⁰

Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan maka perlu menjaga citra positif dimata anggotanya, segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan tentunya bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Kepuasan anggota adalah niat atau sentimen seseorang saat membeli produk atau jasa. Kepuasan pelanggan menurut *Kotler* (dikutip oleh Kasmir) adalah ukuran evaluasi pelanggan terhadap penggunaan produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan sebelum penggunaan.¹¹ Kepuasan umum dapat dibagi menjadi dua kategori, pertama adalah gagasan tentang kepuasan keseluruhan, yang dihubungkan dengan pembelian berulang atau penggunaan suatu produk jasa dan pemberian pengalaman terhadap produk tersebut dari waktu ke waktu, yang pada akhirnya mengarah pada pembentukan loyalitas pelanggan, dan konsep kepuasan yang spesifik atau spesifik, yang dikaitkan dengan pembelian atau penggunaan satu produk jasa.¹²

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lenny Menara, Saparudin, Isnaini, dan Sugianto, tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah” 2019.¹³ Analisis regresi

¹⁰Ahmad subagyo, *Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 245-247.

¹¹Kasmir, *Custeomer service Excellent Teori dan Praktek*, (Depok: PT. Rajagrafindo persada, 2017), 236.

¹² Hermanto, *Faktor pelayanan,kepuasan,dan loyalitas pelanggan*, (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019), 21

¹³Lenny Menara, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32, No, 1, Desember 2019.

linier berganda adalah metodologi penelitian yang digunakan. Berikut hasil pengujian secara parsial: Hipotesis pertama ditolak karena variabel bukti fisik hasil uji t diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,728 < 1,664$) atau nilai sig t lebih besar dari alpha (0,05). Hipotesis kedua ditolak karena variabel keandalan (X2) diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,531 < 1,664$) dan nilai sig lebih besar dari alpha (0,05). Hipotesis ketiga diterima karena daya tanggap ditemukan pada hasil uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,760 < 1,664$ lebih kecil dari alpha (0,05). Hipotesis ke empat ditolak karena nilai sig t variabel jaminan sebesar 0,290 lebih besar dari alpha (0,05) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,066 < 1,664$). Hipotesis kelima variabel empati di dukung atau diterima karena nilai sig t (0,000) kurang dari alpha (0,05) atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,897 > 1,664$). Temuan uji F menerima hipotesis ke enam secara simultan dengan sig α (0,000a) dan f_{hitung} (27,605) lebih besar dari f_{tabel} (3,18). Penelitian Hartina tahun 2018, “Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah*, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim di PT. Pegadaian Syariah JL.Kolonel Atmo Palembang. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam proses analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengujian hipotesis, variabel biaya *ujrah* sebesar 4,318 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,318 > 2,010$), dan variabel lokasi t_{hitung} sebesar 3,297 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,297 > 2,010$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lokasi dan biaya *ujrah* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan non muslim. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan pada PT. Pegadaian Syariah jl. Kolonel Atmo Palembang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan non muslim, karena variabel kepercayaan sebesar 0,743 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,743 > 2,010$).

Berdasarkan hasil praobservasi, peneliti disini juga menemukan bahwa dari beberapa produk-produk tabungan ataupun produk pembiayaan yang ada KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan ini produk pembiayaan gadai emas (*rahn*) juga termasuk produk yang bisa dibilang cukup banyak juga anggotanya meskipun tidak sebanyak produk Simpanan Anggota (SIAGA) dan Tabungan Mudharabah (TABAH) sehingga peneliti disini juga merasa tertarik ingin mengetahui lebih dalam tentang produk pembiayaan gadai emas mengapa bisa selaris itu dikalangan masyarakat, ada apa dengan kualitas produknya, namun berbicara kualitas produk pastinya kualitasnya sama dengan pegadaian sekitar sehingga terlintas dibenak peneliti bahwa yang bisa mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas tersebut ialah biaya penitipan (*ujrah*), bisa dikatakan bahwa kepuasan anggota termasuk suatu hal yang paling penting bagi KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, terkait dengan tingkat keinginan atau kepuasan anggota ialah biaya upah (*ujrah*) yang terjangkau dan juga tidak memberatkan anggota serta kualitas pelayanan yang baik. Adapun hasil prawawancara dengan salah satu karyawan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan “Moh. Zainullah” sebagai petugas dibagian pembiayaan mengatakan bahwa sistem *Ujrah* yang digunakan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan sudah bisa dibilang berada didalam kategori terjangkau dan juga tidak memberatkan anggota, dan adapun juga hasil prawawancara dengan salah satu anggota pembiayaan gadai emas yaitu ibu “Fajrul Inayah” mengatakan bahwa alasan beliau menggadaikan emasnya di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dikarenakan biaya

penitipannya (*Ujrah*) cukup murah dan sudah sangat terjangkau serta pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis juga cukup baik, karena karyawan ketika menyapa anggota dan melayani anggota sangat ramah dan murah senyum. Hal ini dapat dibuktikan bahwa sistem *Ujrah* yang diberlakukan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan disini bersifat harian setiap 1juta per harinya hanya 600 rupiah, kualitas pelayanan yang melayani para anggota di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan ini dengan pelayanan yang cepat, mudah, tanggap, dan tidak sulit. Hal itu dapat dibuktikan dengan bagaimana cara karyawan memberikan pelayanan kepada anggota KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dengan sangat baik yaitu dengan menyapa anggota secara bersahabat tidak hanya dilihat dari tutur kata namun juga kontak mata dan juga tetap terlihat ceria dan sopan selama berinteraksi dengan anggota, ramah yaitu dengan cara memberikan salam kepada anggota serta menawarkan atau menanyakan tentang keperluan anggota disertai dengan senyuman, dan efektif dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan. Kepercayaan anggota akan dibentuk oleh tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Untuk meningkatkan kepuasan anggota, KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan menjaga hubungan emosional dengan anggota dan menerapkan strategi unik yaitu sistem jemput bola, yang memungkinkan anggota menggadaikan emas tanpa harus datang ke kantor, sebaliknya dapat melalui telepon dan pegawai KSPPS BMT Nuansa Ummat akan mengambil barang atau emas tersebut langsung dari lokasi anggota yang ingin meemhadaikan. Pendekatan unik ini tidak ditemukan di Pegadaian Syariah yang

dekat dengan kantor KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan; pada lembaga keuangan syariah lainnya, nasabah/anggota yang ingin menggadaikan emas harus datang ke kantor. Dalam segi perkembangan anggotanya, setiap tahunnya KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan mengalami peningkatan yang signifikan, mulai dari tahun 2015 hingga saat ini 2023 jumlah anggota KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan sebesar 6219 dan jumlah anggota aktif dalam pembiayaan gadai emas sebesar 510 anggota¹⁴.

Berdasarkan pemaparan serta fenomena yang ditemukan dan dijelaskan peneliti agar peneliti disini tidak hanya berasumsi saja, maka oleh karna itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Ujrah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *ujrah* terhadap kepuasan anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan?

¹⁴Observasi Langsung (20 Maret 2023).

3. Bagaimana pengaruh *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk mengevaluasi dan menilai dampak *ujrah* terhadap kepuasan anggota pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan terhadap pembiayaan gadai emas (*rahn*).
2. Untuk mengevaluasi dan menilai bagaimana kepuasan anggota terhadap pembiayaan gadai emas (*rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
3. Untuk mengevaluasi dan menilai bagaimana kepuasan anggota terhadap pembiayaan gadai emas (*rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan dipengaruhi oleh *ujrah* dan kualitas pelayanan.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan secara teoritis
 - a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah *khazanah* keilmuan. Sebagai kontribusi peneliti terhadap ilmu pengetahuan dalam bahasan Pengaruh *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.

- b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan dapat dijadikan sumber rujukan sebagai penelitian lanjut dalam bidang terkait *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Serta menambah wawasan keilmuan bagi para Mahasiswa IAIN Madura, khususnya Program Studi Perbankan Syariah.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Pamekasan sebagai sumber untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *ujrah* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi alat penilaian pemasaran produk yang memanfaatkan *ujrah* dan kualitas layanan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Materi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan. Ruang lingkup penelitian melibatkan pembatasan variabel yang diselidiki dan tempat di mana penelitian tersebut dilakukan.

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau munculnya variabel dependen.¹⁵ Variabel independen

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012),59.

dalam penelitian ini mencakup *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Variabel *Ujrah* (X1)¹⁶
 - a) Keterjangkauan Harga Penitipan *Ujrah*
 - b) Kesesuaian Harga Dengan Taksiran
 - c) Daya Saing Harga Penitipan *Ujrah*
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2)¹⁷
 - a) Keandalan (Reliability)
 - b) Bukti Langsung (Tangibles)
 - c) Daya Tanggap (Responsiveness)
 - d) Jaminan (Assurance)
 - e) Empati (Empathy)

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil dari variabel independen disebut sebagai variabel dependen.¹⁸ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Variabel Kepuasan Anggota (Y)¹⁹
 - a) Kesesuaian Harapan
 - b) Minat Berkunjung Kembali
 - c) Kesiediaan Merekomendasikan

¹⁶Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta:Penerbit Andi, 2002), 115.

¹⁷Ahmad Subagyo, *Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 245-247.

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,59.

¹⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, (Yogyakarta: Andi, 2015),101.

2. Lokasi Penelitian

Penulis penelitian ini menggunakan KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan sebagai lokasi atau tempat penelitian.

F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan atau dalil mendasar mengenai sesuatu yang berkaitan dengan suatu permasalahan penelitian yang diakui kebenarannya oleh peneliti.²⁰ Agar mempunyai dasar yang kuat terhadap subjek yang diteliti, asumsi merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Banyak kriteria seperti kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, biaya administrasi, biaya/upah penitipan anak (*Ujrah*), dan kinerja personel, diasumsikan berkontribusi terhadap kepuasan anggota dalam penelitian ini. Namun pada penelitian ini peneliti hanya mengevaluasi *ujrah* (biaya perawatan/upah) dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang akan diuji atau tanggapan sementara terhadap pertanyaan peneliti.²¹ Salah satu definisi hipotesis adalah kesimpulan yang tidak lengkap yang hanya dapat diselesaikan dengan penyelidikan lebih lanjut.²²

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

²⁰Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi*, (Pamekasan : Institut Agama Islam Negeri Madura 2020),17.

²¹Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo : Zifatama Publishing, 2014),66.

²²Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2005), 85

1. H₀₁ Tidak Terdapat Pengaruh Positif *Ujrah* Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.
 Ha₁ Terdapat Pengaruh Positif *Ujrah* Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.
3. H₀₂ Tidak Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.
 Ha₂ Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.
5. H₀₃ Tidak Terdapat Pengaruh Positif *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.
 Ha₃ Terdapat Pengaruh Positif *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Peneliti harus memberikan penjelasan terhadap terminologi yang digunakan dalam judul penelitian agar tidak terjadi miskonsepsi mengenai maknanya. Berikut beberapa konsep yang perlu didefinisikan oleh peneliti:

1. *Ujrah*

Ujrah (upah) yaitu pembayaran yang diberikan kepada orang yang merawat dan mengurus suatu benda setelah digadaikan, dengan ketentuan bahwa penerima gadai tetap mempunyai hak milik atas benda itu.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah metode memberikan bantuan khusus kepada orang lain yang, agar berhasil dan memuaskan orang lain, memerlukan kepekaan dan interaksi antarpribadi.

3. Kepuasan

Kepuasan yaitu sejauh mana seorang individu mengkomunikasikan temuan perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diperoleh dan apa yang diantisipasi.

4. Pembiayaan

Pembiayaan yaitu pendanaan yang diberikan sebagai imbalan atas janji pihak yang didanai untuk membayar kembali pemodal, sering kali setelah jangka waktu yang disepakati dan dengan bunga atau bagian dari keuntungan yang diperoleh, disebut pembiayaan.

5. Gadai Emas (*Rahn*)

Gadai Emas syariah adalah memberikan hak penguasaan fisik anggota (*ar-rahin*) atas harga atau barang kepada pegadaian (*al-murtahin*) untuk dikelola sesuai dengan prinsip *Ar-Rahn*, yaitu memanfaatkan barang sebagai jaminan (*al-marhun*) atas hutang atau pinjaman (*al-marhunbih*) yang telah diberikan kepada anggota atau peminjam.

6. BMT

Baitul Mall Wattamwil yaitu lembaga keuangan syariah non-bank yang menggunakan prinsip bagi hasil untuk meningkatkan tabungan dan mendukung pembiayaan kegiatan ekonomi pemilik usaha kecil dan menengah, sehingga meningkatkan kualitas kerja para pengusaha tersebut.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Penting untuk membicarakan penelitian sebelumnya sebagai standar judul yang akan dibahas nanti, untuk mencegah tumpang tindih dengan penelitian sebelumnya. Pengaruh Ujrah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan merupakan judul yang penulis cari di literatur ilmiah. Dari penelusuran tersebut penulis menemukan beberapa tema yang agak berkaitan dengan tema yang penulis teliti, antara lain:

1. Yulia Dwi Anggraini. “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syari’ah Way Halim Bandar Lampung)”²³ Tahun 2018. Metodologi penelitian deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,517 < 1,989$) menunjukkan bahwa biaya titipan (*Ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggadaikan emas. Hal ini didukung oleh temuan penelitian.
2. Lukman Hakim Siregar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)”²⁴ Tahun 2018. Penelitian di sini menggunakan statistik deskriptif. Temuan tersebut mengkonfirmasi temuan uji t pemeriksa dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $10,075 > 2,021$,

²³Yulia Dwi Anggraini. “Pengaruh Biaya penitipa (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syari’ah Way Halim Bandar Lampung)”, (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2018) .

²⁴Lukman Hakim Siregar. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Bnk syariah mandiri Cabang Medan Marelan), *Jurnal*, Vol. 8, No.02 (Januari, 2018),53.

sehingga menunjukkan bahwa standar pelayanan yang lebih tinggi akan menyebabkan pelanggan semakin puas.

3. Andi Tenri A.Zulkarnain. “Pengaruh *Ujrah* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”²⁵ Tahun 2020. Temuan uji t variabel *Ujrah* yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,15 > 1,986$) mendukung penggunaan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini, sehingga H_0 ditolak. Penerimaan H_1 menunjukkan adanya pengaruh yang cukup besar dari variabel *Ujrah* (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). H_0 juga ditolak untuk variabel Pelayanan yang nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,848 > 1,986$). Penerimaan H_1 menunjukkan adanya pengaruh yang cukup besar dari variabel Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
4. Rosikhotul Imaniah. “Pengaruh *Ujrah* Dan *Marhun Bih* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”²⁶ Tahun 2020. Statistik deskriptif dan penelitian lapangan empiris menjadi dasar kuantitatif penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa *Ujrah* (X_1) dan *Marhun Bih* (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($386,903 > 3,285$).

²⁵Andi Tenri A.Zulkarnain. “Pengaruh *Ujrah* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”, (Skripsi, IAIN Palopo, palopo, 2020).

²⁶Rosikhotul Imaniah. “Pengaruh *Ujrah* Dan *Marhun Bih* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. (Skripsi, IAIN Jember, Jember 2020).

5. Hristo Anditin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian syari’ah Batusangkar”²⁷ Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif dalam penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota PT, karena variabel tersebut mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 9,198 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Pegadaian Sayri'ah di Batusangkar.

Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Yulia Dwi anggraini	Pengaruh Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syari’ah Way Halim Bandar Lampung)	Yaitu sama-sama menggunakan variabel <i>ujrah</i> . Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga sama-sama objeknya di Pegadaian Syariah.	Penelitian ini menggunakan dua variabel <i>x</i> yaitu <i>ujrah</i> dan kualitas pelayanan sedangkan dalam penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel <i>x</i> yaitu <i>ujrah</i> .
2	Lukman Hakim Siregar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syari’ah	Yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan. Sama-sama menggunakan penelitian	Yaitu pada penelitian ini objeknya pada BMT sedangkan penelitian terdahulu objeknya pada Bank

²⁷Hristo Anditin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian syari’ah Batusangkar”. (Skripsi, IAIN Batusangkar, Batusangkar 2019).

		Mandiri Cabang Medan Marelan)	kuantitatif.	Syariah Mandiri. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel x yaitu <i>ujrah</i> dan kualitas pelayanan sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel x yaitu kualitas pelayanan.
3	Andi Tenri A.Zulkarnain	Pengaruh <i>Ujrah</i> Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syari'ah Mandiri Kota Palopo	Sama-sama menggunakan variabel yaitu <i>ujrah</i> dan pelayanan terhadap kepuasan. Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.	Yaitu ada perbedaan pada indikator <i>ujrah</i> dan kepuasan selain itu objeknya juga berbeda.
4	Rosikhotul Imanian	Pengaruh <i>Ujrah</i> Dan <i>Marhun Bih</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Jember	Yaitu sama-sama menggunakan variabel <i>ujrah</i> . Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.	Yaitu pada objeknya. Dan dalam penelitian ini variabel x2 menggunakan kualitas pelayanan sedangkan penelitian sebelumnya variabel x2 menggunakan <i>marhun bih</i>
5	Hristo Anditin	Pengaruh Kualitas	Sama-sama menggunakan	Yaitu dalam penelitian ini

		Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Sari'ah Batusangkar	variabel kualitas pelayanan. sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.	menggunakan dua variabel x yaitu ujarah dan kualitas pelayanan sedangkan penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu variabel x yaitu kualitas pelayanan.
--	--	---	--	--

Berdasarkan kajian penelitian perbedaan diatas bahwasanya penelitian dengan judul Pengaruh *Ujarah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini dengan penelitian sebelumnya benar-benar berbeda atau tidak sama dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu pada variabel, indikator dan objek penelitian.

