

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan aturan hukum syariah. Ketiga jenis kegiatan tersebut meliputi menabung, menyalurkan uang melalui pembiayaan, dan memberikan layanan. Perbankan Islam berkomitmen untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan manusia (al-falah) Secara keseluruhan, karena lembaga keuangan ini mengikuti prinsip-prinsip syariah. Ekuitas yang dimaksud adalah menciptakan keseimbangan dalam pertukaran, tidak mendholimi orang lain untuk memperoleh banyak hasil dengan cara yang tidak benar.<sup>1</sup>

"Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta strategi dan siklus dalam menjalankan kegiatan usaha," bunyi Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Perbankan Islam di Indonesia terus berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan Islam berada pada pola yang positif, dan kepercayaan masyarakat terhadap keuangan Islam terus berkembang. Jika Anda berpikir bahwa Bank Syariah yang relatif baru ini lebih buruk daripada bank konvensional, tidak perlu takut untuk menggunakannya atau ragu untuk melakukannya. Fakta bahwa Bank Syariah kurang berisiko dari pada bank

---

<sup>1</sup> Zulfikri Charis Darmawan, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2, (Juni, 2014), hlm. 108.

konvensional sebenarnya menambah nilai bagi mereka, karena mereka dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan.

Kemajuan Perbankan Syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pasti. Selain Bank Muamalat Indonesia (BMI), saat ini juga telah hadir bank syariah milik pemerintah, seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Selain itu, bank syariah lainnya juga mulai bermunculan sebagai kantor cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti Bank Jatim, Bank BNI, Bank IFI, dan BPD Jabar. beberapa Bank syariah lainnya yang direncanakan akan membuka kantor cabang antara lain BRI, Bank Niaga, dan Bank Bukopin.<sup>2</sup>

Di era globalisasi saat ini, masyarakat semakin cermat dalam memilih lembaga keuangan untuk melakukan transaksi. Untuk menghadapi situasi ini, lembaga keuangan harus terus berinovasi dalam produk dan menyediakan layanan berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah. Pelanggan seringkali akan segera beralih ke lembaga keuangan lain jika produk atau jasa yang diberikan tidak memenuhi standar mereka. Oleh sebab itu, lembaga keuangan harus menawarkan harga yang kompetitif, pelayanan berkualitas tinggi, serta fokus pada kepuasan nasabah untuk tetap menarik dan mempertahankan pelanggan.

Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang adalah lembaga keuangan syariah di Jawa Timur yang berhasil mendapatkan kepercayaan masyarakat. Meski begitu, untuk meningkatkan profesionalismenya, bank ini perlu terus mengoptimalkan mutu pelayanan kepada nasabah. Nasabah yang dimaksud adalah mereka yang memanfaatkan produk Gadai Emas iB Barokah, salah satu

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2002), hlm. 167.

layanan unggulan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Kualitas layanan dan biaya penitipan (ujrah) menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah secara umum, dan menjadi komponen penting dalam industri perbankan untuk menjaga kepuasan pelanggan..<sup>3</sup>

Menurut Wirdayani Wahab Pelayanan yang berkualitas tinggi mempengaruhi cara konsumen menilai, membuat keputusan, dan memberikan kesan terhadap layanan yang diterima. Konsumen yang merasa puas sering kali akan menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan..<sup>4</sup>

Pembiayaan gadai emas syariah merupakan produk pemberian dana dalam bentuk pinjaman yang menggunakan prinsip qard, dengan jaminan berupa emas sebagai agunan dari nasabah. Emas tersebut disimpan dan dirawat oleh bank, yang kemudian mengenakan biaya penitipan (ujrah) sebagai ketidakseimbangan atas jasa penyimpanan dan perawatan. Bank mendapatkan keuntungan dari biaya ujarah ini. Produk gadai emas syariah sangat populer di kalangan masyarakat, terutama di bank-bank syariah di Indonesia, salah satunya adalah produk pembiayaan Ar-Rahn..<sup>5</sup>

Dalam pelaksanaan gadai emas di bank syariah Indonesia, diterapkan akad rahn, qard, dan ijarah. Akad rahn adalah perjanjian dalam hukum Islam di mana seseorang memberikan aset sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman. Aset tersebut bisa berupa properti atau barang lainnya, dan jika pinjaman tidak

---

<sup>3</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pansa Pasar Cet III*, (Jakarta: Rinekacipta, 2006), Hlm. 30.

<sup>4</sup> Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah*, Vol. 2, No. 1, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, (Januari – Juni, 2017).

<sup>5</sup> Riska Ayunda Putri, *Pengaruh Nilai Taksiran, Ujarah, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta)*, Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019, hlm. 2

dilunasi, pihak pemberi pinjaman berhak menjual jaminan tersebut untuk menutupi jumlah yang dipinjam. Akad qard adalah kontrak pinjaman dalam Islam di mana pinjaman diberikan tanpa bunga atau riba, hanya mengharuskan pengembalian jumlah pokok. Sementara itu, akad ijarah adalah perjanjian sewa yang memungkinkan seseorang atau entitas untuk menggunakan properti atau aset selama periode tertentu dengan membayar sewa. Konsep ini mirip dengan penyewaan dalam hukum konvensional, tetapi tanpa melibatkan bunga atau riba.<sup>6</sup>

Pada produk gadai emas iB Barokah, terdapat sejumlah biaya yang harus ditanggung oleh nasabah yang menggunakan layanan pembiayaan ini. Beberapa biaya tersebut meliputi biaya administrasi yang dibayarkan di awal, serta biaya penitipan (ujrah) yang dibayarkan ketika jatuh tempo atau pada saat pelunasan pinjaman. Biaya penitipan (ujrah) ini merupakan bentuk imbalan atau upah atas manfaat yang diterima dari barang atau jasa. Biaya penitipan yang rendah akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan produk gadai emas iB Barokah.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan cukup sederhana, di mana nasabah hanya perlu membawa KTP atau identitas lain yang masih berlaku serta jaminan berupa emas, baik dalam bentuk emas batangan maupun perhiasan. Emas yang diterima harus memiliki kadar minimal 70%, dengan berat minimal 5 gram dalam satu bilyet dan kualitas minimal 16 karat. Untuk biaya administrasi pada produk Emas iB Barokah, nasabah

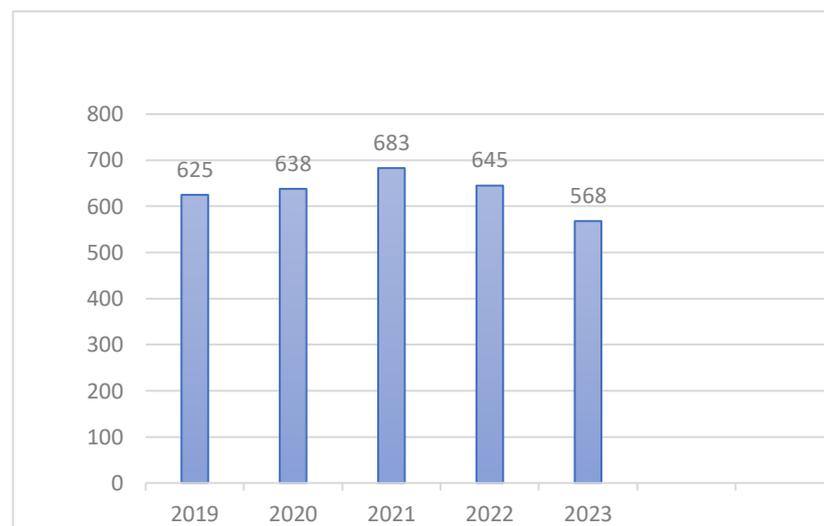
---

<sup>6</sup> waliyah Nur Utari, *Implementasi Akad Syariah Dalam produk Mudharabah Di BNI Syariah Kota Makassar, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2020, hlm. 5.

dikenakan biaya di awal proses gadai serta saat perpanjangan gadai. Sementara itu, biaya pemeliharaan atau ijarah dikenakan pada saat perpanjangan gadai dan penebusan barang. Produk Emas iB memiliki jangka waktu minimal 10 hari dan maksimal 120 hari (4 bulan), dengan batas maksimal perpanjangan hingga dua kali, atau setara dengan satu tahun.

**Gambar 1. 1**

**Jumlah Nasabah Produk Emas IB Barokah Tahun 2019 - 2023**



Sumber: Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang, 2024

Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang mengalami pasang surut jumlah nasabah pengguna gadai emas iB barokah, dimana pada tahun 2019 terdapat 625 nasabah sedangkan pada tahun 2020 terdapat 638 nasabah, pada tahun 2020 ini tidak ada kenaikan atau penurunan karena pada saat itu pada saat pandemic covid-19, dan terjadi kenaikan pada tahun 2021 sejumlah 683 nasabah tetapi pada tahun 2022 terjadi penurunan dikarenakan rate naik dari 1,2% menjadi 1,4% sehingga terjadilah penurunan hingga tahun 2023 sejumlah 568. Pada data yang diperoleh peneliti, terjadi perubahan rate yang pada awalnya 1,4% berubah

menjadi kembali normal yaitu 1,2% di akhir bulan November 2023, sedangkan pada tahun 2024 / bulan Mei diketahui terjadi kenaikan yaitu terdapat 642 nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dian Kusuma Astriyan selaku tasaktur gadai emas di Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang, semakin banyaknya Lembaga keuangan yang muncul saat ini menjadikan Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang harus meningkatkan dari segi kualitas pelayanan dan tetap memperhatikan biaya penitipan (*ujrah*) yang diberikan kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*) ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang. Oleh karena itu, Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang harus memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabahnya serta harus memperhatikan biaya penitipan (*ujrah*) yang akan diberikan kepada nasabahnya.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti untuk mengkaji lebih lanjut mengenai gadai emas perkembangan jumlah nasabah produk Gadai Emas iB barokah pada Bank Jatim Syariah cabang pembantu Sampang. Produk ini banyak diminati masyarakat karena produk Gadai Emas iB barokah ini merupakan produk unggulan, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas iB Barokah Pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang”**.

---

<sup>7</sup> Dian Kusuma Astriyan *Wawancara Langsung* (17 November 2023).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya penitipan (*Ujrah*) terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*Ujrah*) terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan antara lain yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*Ujrah*) terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Bagi peneliti**

Adanya penelitian ini penulis bermaksud untuk memaparkan dan melatih mengembangkan pola pikir yang sistematis sekaligus mengimplementasikan pembelajaran yang sudah diperoleh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman bagi peneliti serta sebagai sarana yang berguna dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

##### **2. Bagi akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan manfaat yang signifikan, serta memberikan kontribusi atau masukan positif mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah pada produk Gadai Emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi dosen dan mahasiswa, baik sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya maupun dalam mata kuliah perbankan syariah, khususnya jika terdapat kesamaan topik dengan penelitian ini.

##### **3. Bagi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

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

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus, penting untuk menentukan batasan materi yang akan diteliti berdasarkan variabel yang ada. Penelitian ini melibatkan variabel independen (X1 dan X2) serta variabel dependen (Y).

- a. Variabel independent (X), kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*).

Variabel independent (X<sub>1</sub>) kualitas pelayanan, indikatornya antara lain: :<sup>8</sup>

- 1) *Tangible* (berwujud)
- 2) *Empathy* (empati)
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap)
- 4) *Reliability* (keandalan)
- 5) *Assurance* (kepastian)

Variabel independent (X<sub>2</sub>) biaya penitipan (*ujrah*), indikatornya antara lain:<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Abdul Manap, *Manajemen Kewirausahaan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 268

<sup>9</sup> Pudjihardjo, Nur Faizin Muhith, *Fikih Muammalah Ekonomi Syariah*, (Malang: UB Press, 2019), 96.

- 1) Keterjangkauan harga
  - 2) Diskon atau potongan harga
  - 3) Kesesuaian biaya penitipan
- b. Variabel dependen (Y) kepuasan nasabah, indikatornya antara lain:<sup>10</sup>
- 1) Kesesuaian harapan
  - 2) Minat berkunjung kembali
  - 3) Kesiediaan merekomendasikan

## **2. Ruang Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, yang terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto Nomor 65, Rukun Warga III, Desa Gunung Sekar, Kabupaten Sampang, Provinsi Jawa Timur.

## **F. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian merujuk pada anggapan dasar yang diterima sebagai kebenaran oleh peneliti terkait dengan masalah yang diteliti. Adanya asumsi ini berfungsi sebagai dasar pemikiran dan tindakan dalam melaksanakan penelitian, serta untuk memperjelas variabel yang diteliti dan merumuskan hipotesis.<sup>11</sup> Asumsi merupakan hal penting dalam penelitian, karena memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk memahami dan menyelidiki masalah yang diteliti.

---

<sup>10</sup> Kasinem, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Vol. 17, No. 4, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, (Januari, 2020:329-339), Hlm. 331.

<sup>11</sup> Tim Penyusun Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

Dalam penelitian, berbagai asumsi diuji kebenarannya melalui percobaan. Penelitian ini mengasumsikan bahwa kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*) dapat meningkatkan kepuasan nasabah Gadai Emas iB Barokah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah penelitian. Hipotesis ini juga dapat dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, meskipun belum merupakan jawaban yang berdasarkan bukti empiris.<sup>12</sup>

1. H<sub>1</sub>: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.
2. H<sub>2</sub>: Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.
3. H<sub>3</sub>: kualitas pelayanan dan biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas iB barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

### **H. Definisi Istilah**

Definisi istilah atau definisi operasional diperlukan untuk mencegah perbedaan pemahaman atau kekurangan kejelasan makna. Penjelasan diperlukan untuk istilah-istilah yang berkaitan dengan konsep-konsep utama

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 99.

yang terdapat dalam skripsi.<sup>13</sup> Oleh karena itu, peneliti akan mendefinisikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian, dengan definisi istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>14</sup>
2. Biaya penitipan (*ujrah*) dalam kamus besar perbankan Syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.<sup>15</sup>
3. Kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.<sup>16</sup>

## I. Kajian Terdahulu

Adapun penelitian yang berhubungan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas iB Barokah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang”. Adapun beberapa penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lukman Hakim Siregar (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 19-20.

<sup>14</sup> Rohman Mulyawan, *Bikorasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung:Unpad Press, 2016), 48.

<sup>15</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), 162.

<sup>16</sup> Lukman Hakim Siregar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas*, *Jurnal Akuntansi Bisnis & Public*, ISSN: 2087-4669, Vol. 8, No. 2 (Januari, 2018), Hlm. 45.

Marelan)” menggunakan metode kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan metode statistik, termasuk uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dari sistem pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yang terlihat dari hasil uji t dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $10,075 > 2,021$ .

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wiwit Alawiyah (2022) dengan judul 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta the Tower' menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah non probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan gadai emas dan kepuasan nasabah<sup>17</sup>
3. Penelitian oleh Nur Ranni Yusuf (2023) dengan judul 'Pengaruh Ujrah, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 1' menggunakan metode regresi linear berganda dalam penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ujrah dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1, sementara sistem administrasi tidak berpengaruh. Secara keseluruhan, ujrah, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan secara simultan

---

<sup>17</sup> Wiwit Alawiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta the Tower* ( Jakarta, 2022).

berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.<sup>18</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Lucky Fernando (2022) dengan judul “ Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan bantuan SPSS 23, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 71 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan jasa gadai di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.<sup>19</sup>
5. Penelitian ini dilakukan oleh Mas’adatin (2016) dengan judul “ Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep”. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder melalui teknik kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) dan denda keterlambatan

---

<sup>18</sup> Nur Ranni Yusuf, *Pengaruh Ujrah, Sistem Administrasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas, Jurnal Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, Vol 3 2023

<sup>19</sup> Tri Lucky Fernando, *Pengaruh biaya penitipan (ujrah) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*, 2022.

pelunasan mempengaruhi kepuasan nasabah gadai emas baik secara simultan maupun parsial.<sup>20</sup>

**Tabel 1. 1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Lukman Hakim Siregar (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.</li> <li>- Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.</li> <li>- Instrument pengumpulan data kuesioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan.</li> <li>- Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden.</li> </ul>
2	Wiwit Alawiyah (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian deskriptif dengan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia</li> </ul>

<sup>20</sup> Mas'adatin, *Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas*, 2016.

		Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta the Tower.	<p>pendekatan kuantitatif.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrument pengumpulan data kuesioner</li> <li>- Menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.</li> </ul>	KCP Jakarta the Tower.
3	Nur Ranni Yusuf (2023)	Pengaruh <i>Ujrah</i> , Sistem Administrasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang digunakan yaitu <i>ujrah</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.</li> <li>- Teknis analisis data menggunakan analisis linear berganda.</li> <li>- Instumen pengumpulan data kuesioner.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 1.</li> <li>- Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive random sampling</i>.</li> <li>- Jumlah sampel yang digunakan</li> </ul>

				sebanyak 200 responden.
4	Tri Lucky Fernando (2022)	Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang digunakan yaitu <i>ujrah</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.</li> <li>- Instrumen pengumpulan data kuesioner.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lokasi penelitian yaitu Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.</li> <li>- Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 71 responden.</li> </ul>
5	Mas'adatin (2016)	Pengaruh Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di BPRS Bhakti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang digunakan yaitu <i>ujrah</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.</li> <li>- Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lokasi penelitian yaitu BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep.</li> <li>- Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 responden.</li> </ul>

		Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep.	- Instumen pengumpulan data primer dan sekunder	
--	--	---	--	--