

## **PENGARUH BIAYA PEMELIHARAAN (MU'NAH) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGADAIKAN EMAS (STUDI KASUS: UNIT PEGADAIAN SYARIAH MANGGIS KOTA BUKITTINGGI)**

**Diana Ferta** \*<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek,  
Bukittinggi, Indonesia  
[frtadna27@gmail.com](mailto:frtadna27@gmail.com)

**Novera Martilova**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek,  
Bukittinggi, Indonesia  
[martilovanovera@gmail.com](mailto:martilovanovera@gmail.com)

### **Abstract**

*The purpose of this research was to find out whether there is and how big is the influence of maintenance costs (Mu'nah) on customer satisfaction in pawning gold at the Manggis Syariah Pawnshop Unit, Bukittinggi City. This research can be used to increase customer satisfaction in gold pawning in the future. The type of research used in this research is descriptive quantitative research with a quantitative approach and a type of field research using a questionnaire (Likert scale) and a total sample of 81 respondents. And with the method of data analysis used validity, reliability, classic assumptions (normality test, autocorrelation test), simple linear regression test, hypothesis test (t test), and test the coefficient of determination R<sup>2</sup>. The results of this study indicate that the regression coefficient has a value of 0.544 if each increase of 1 unit of work discipline variable will affect the satisfaction of the pilgrims by 0.544. Then, the calculated t value = 10.109 which is greater than t table = 1.994 (10.109 > 1.994) and a sig of 0.000 < 0.05. This indicates that H<sub>1</sub> is accepted or H<sub>0</sub> is rejected. And the results of the R<sup>2</sup> test obtained a value of 0.564 or 56.4%. Which proves that a large number of independent variables can explain the dependent variable with a figure of 56.4% and the remaining 44% is explained by other variables. Based on the t test, the cost of Mu'nah partially has a significant effect on Customer Satisfaction of Gold Pawning at the Manggis Syariah Pawnshop Unit, Bukittinggi City.*

**Keyword:** Mu'nah Costs, Customers, Customer Satisfaction.

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada dan seberapa signifikan Pengaruh Biaya Pemeliharaan (Mu'nah) terhadap keinginan Nasabah dalam penyaluran emas di Manggis Unit Pegadaian Syariah Kota Bukittinggi. Skripsi ini dapat digunakan untuk memajukan kepuasan nasabah gadai emas di masa yang akan datang. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan skala referensi

---

<sup>1</sup> Corresponding author.

kuantitatif dan penelitian kuantitatif lapangan dengan menggunakan kusioner (scala likert) dan jumlah sampel sekitar 81 responden. Selain itu, metode analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi), uji regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), uji koefisien determinasi  $R^2$ , dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian ini, koefisien regresi memiliki nilai nol sebesar 0,544 untuk setiap variabel tunggal dalam disiplin kerja, sehingga akan menyebabkan kepuasan nasabah menjadi 0,544. Kemudian, nilai t hitung sebesar = 10,109 yang mana, lebih besar daripada t tabel = 1,994 ( $10,109 > 1,994$ ) dan sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Dan hasil dari uji  $R^2$  didapat nilai sebesar 0,564 atau 56,4%. Yang membuktikan bahwa sebesar besar variabel Independen dapat menjelaskan variabel Dependen dengan angka 56,4% dan untuk sisanya 44% dijelaskan oleh variabel lain. Berdasarkan uji t Biaya Mu'nah secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi.

**Kata Kunci:** *Biaya Mu'nah, Nasabah, Kepuasan Nasabah.*

## PENDAHULUAN

Saat ini, kebutuhan mata uang tuna merupakan kebutuhan yang terus menerus tidak kunjung hilang. Dalam kehidupan sehari-hari, uang sentiasa diperlukan untuk membeli atau membayar pelbagai keperluan, yang menjadi masalah karena terkadang uang yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat diperoleh.

Karena tidak mensyaratkan penggunaan persyaratan yang rumit yang dapat merugikan nasabah dalam pembayaran donasi, maka Pegadaian Syariah menjadi satu-satunya pilihan lain untuk berdonasi yang luar biasa efektif. Masyarakat sekarang dapat menerima uang untuk kebutuhannya, baik yang produktif maupun yang dapat dikonsumsi, dengan menyediakan barang dan jasa yang ekonomis bagi mereka. (Muhammad Firdaus : 2005)

Dibandingkan dengan layanan unit konvensional, Pegadaian Syariah merupakan perkhidmatan syariah eksklusif yang disediakan oleh Perusahaan Umum (Perum). Dalam bentuknya yang sekarang, layanan berbasis syariah dirancang untuk menjawab kebutuhan Perum Pegadaian dan Bank Muamalat Indonesia, serta nasabah Perum Pegadaian yang ingin memanfaatkan layanan gadai berbasis syariah. Sebagai contoh, ada juga Bank Umum Syariah yang telah memulai programnya sendiri untuk transaksi valuta asing yang sesuai syariah. (Abdul Ghofur : 2005)

Pegadaian (rahn) adalah pemberian barang untuk titipan atau dipakai sebagai jaminan/gadai apabila peminjam tidak mampu mengembalikan pinjamannya dalam jangka waktu yang diperjanjikan dan juga sebagai wali amanat antara keduanya sehingga peminjam tidak ragu-ragu akan pengembaliannya barang yang dipinjam. Sebaliknya, gadai (rahn) merujuk kepada penetapan dan penahanan dalam bahasa tempatan. Rahn biasanya diklasifikasikan sebagai akad sensitif kulit

kerana nasihat yang diberikan kepada penerima gadai (murtahin) tidak selalunya sesuai dengan situasi tertentu. (Rachmat Syafe : 2001)

Rahn, Arum Haji, Arum BPKB, amanah, dan produk pelaburan seperti tabungan Emas hanyalah beberapa contoh produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah. Rahn ialah sejenis "gadai", iaitu apabila seseorang menggunakan berbilang harta untuk mendapatkan bayaran daripada pertukaran mata wang "minjam". Pada masa ini, menggunakan kaedah pembayaran konvensional tidak selalu menghasilkan hasil yang terbaik. Untuk membetulkan keadaan, kaedah pembayaran patuh syariah dinasihatkan, seperti yang digunakan untuk produk yang disenaraikan di atas yang berasaskan undang-undang Islam.

Operasional pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai akad rahn yang sesuai dengan hukum syariah. Dalam hal ini, nasabah akan menyiapkan barang dan kemudian pegadaian mengemas kembali dan mengantarkannya ke lokasi yang telah ditentukan oleh pegadaian. Salah satu isu yang muncul dari proses penyimpanan yang dimaksud adalah munculnya biaya yang meliputi biaya pengoperasian lokasi penyimpanan, biaya tenaga kerja, dan semua proses terkait lainnya. Pada awalnya, disarankan agar pegadaian digunakan untuk memberikan uang sewa kepada Nasabah sesuai dengan uang sewa dua organisasi lainnya (M. Sholahuddin : 2006).

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan diketahui bahwa gadai emas adalah produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah. Terdapat yuran yang dibayar kepada pelanggan yang menyelesaikan pembelian gadai emas. Ini termasuk biaya administrasi yang dibayar tunai dan biaya jasa hukum (*mu'nah*) yang dibayarkan pada waktu yang ditentukan atau selama batas waktu pinjaman. Ada stuu biayaa tertentu yaang hrus dibayar olehh nasbah di hadapan semua biayaa lainnya, dan biaya tersebut adalah biaya bantuan hukum (*mu'nah*).

**Tabel 1. Biaya Pemeliharaan (*Mu'nah*)**

Golongan	<i>Mu'nah</i> (per 10 hari)
A : Rp. 50.000 – Rp 500.000	0,47% x harga taksirn emas
B : Rp. 550.000 – Rp. 20.000.000	0,73% x hrga taksiran emas
C : Rp. 20.100.00 – Keatas	0,64% x harga tksiran emas

Sumber : Pedoman Operasional Pegadaian Syariah

Berdasarkan tabel di atas, penentuan besarnya *mu'nah* pada pegadaian syariah dapat dijelaskan sebagai berikut: Untuk pinjaman dengan jumlah kecil (kelas A: Rp50.000 sampai Rp500.000) pegadaian syariah menerapkan *mu'nah* per 10 harii 0,47% dari perkiraan nilai. Untuk pinjaman kelas B: Rp. 5.100.000 menjadi Rp. 20.000.000 pegadaian syariah menerapkan *mu'nah* per 10 hari sebesar 0,73% dari

nilai estimasi. Pada jumlah pinjaman golongan C : Rp. 20.100.000 ke atas Pegadaian syariah meminta *mu'nah* per 10 hari sebesar 0,64% dari nilai takksiran.

Besarnya biaya pemeliharaan (*mu'nah*) dipegadaian syariah dihitung per 10 hari. Untuk biaya *mu'nah*, tidak mungkin menentukan nilai berdasarkan jumlah pinjaman, melainkan berdasarkan harga pasar saat itu dari barang tersebut. Sementara jumlah pinjaman itu bervariasi tergantung pada jumlah jaminan yang ditawarkan, jumlah pinjaman yang dihasilkan oleh nasabah meningkat ketika harga barang naik. Begitupun dengan biaya *mu'nah*-nya, semakin tinggi pinjamannya maka *mu'nah*-nya juga semakin tinggi.

Berikut adalah data Rahin (Nasabah) yang melaksanakan gadai emas dari tahun 2018-2022 di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi :

**Tabel 2. Jumlah Nasabah (Rahin) Gadai Emas di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi dari Tahun 2018-2022**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah (Rahin)
1.	2018	1
2.	2019	11
3.	2020	1
4.	2021	5
5.	2022	408
<b>Total</b>		<b>426</b>

Sumber : Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi

Dari data di atas diketahui terjadinya fluktuasi jumlah nasabah yang melaksanakan gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi. Pada Tahun 2018 Rahin (nasabah) yang melaksanakan gadai emas hanya 1 orang, sedangkan pada Tahun 2019 Rahin (nasabah) yang melaksanakan gadai emas meningkat menjadi 11 orang, pada Tahun 2020 terjadi penurunan peminat gadai emas yang cukup besar, nasabahnya hanya 1 orang, pada tahun 2021 meningkat sedikit yaitu naik menjadi 5 orang, dan pada tahun 2022 terjadi kenaikan yang sangat tinggi dari 5 orang nasabah menjadi 408 orang nasabah yang melaksanakan Gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Kota Bukittinggi.

Dengan demikian, study ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis apakah ada dan seberapa besar pengaruh biaya pemeliharaan (*mu'nah*) terhadap kepuasan pelanggan dalam menggadaikan emas di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian adalah proses pengambilan data secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai masalah yang diteliti. Jenis penelitian dapat

digunakan sebagai alat bagi responden untuk memilih metode yang paling tepat untuk menangani masalah mereka saat ini.

Kaedah yang digunakan dalam kajian ini dikenali sebagai metodologi kajian kuantitatif yaitu seputar Pengaruh Biaya Mu'naah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggadaikan Barang Di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi. Pendekatan kuantitatif ialah Ketika memasukkan data sebagai data kuantitatif atau jenis data tertentu yg dapat dikuantifikasi dan dievaluasi dengan memanfaatkan suatu teknik analisis, ini dikenal sebagai prediksi kuantitatif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi tempat penelitian ini. Lokasi tersebut dipilih karena menurut penulis sesuai dengan topik yang sedang dibahas. Jangka waktu penelitian ini dimulai pada Februari 2023 dan akan berakhir pada bulan tersebut.

### **Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang dilakukan secara anonim dan tanpa menggunakan media perantara apapun. Pengumpulan data dilakukan dengan mengisi formulir, mengirimkan kuesioner, dan sarana lainnya. Angket atau kursor adalah seseorang yang mengumpulkan data dengan mengirimkan formulir tanya jawab kepada responden dan berkeinginan untuk memilih jawaban terbaik yang tersedia.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digali dari subjek penelitian tidak terus menerus. Data detik telah dikumpulkan dan disebarluaskan oleh organisasi lain, baik untuk tujuan komersial maupun non-komersial. Data untuk detik ini didasarkan pada sumber lain, seperti jurnal dan buku, yang terkait dengan pekerjaan yang dilakukan atau sumber lain sama sekali.

### **Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

ialah domain berbasis generalisasi yang difokuskan pada objek dan mata pelajaran dengan kuantitas dan karakteristik yang relevan yang telah disisihkan oleh peneliti untuk pembelajaran dan diskusi aplikasi mereka. Populasi saat ini hanya didukung oleh pengumpulan data dari kelompok individu atau objek tertentu, terutama dalam jumlah besar. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 426.

#### 2. Sampel

Menurut (Sugiyono : 2019) mengungkapkan Sampel adalah produk dari ukuran dan karakteristik populasi tersebut. Sebaliknya, menurut Narimawati, hanya sebagian kecil dari populasi yang layak dijadikan sebagai unit pengumpul data dalam penelitian.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah perwakilan dari populasi yang dipilih berdasarkan karakteristiknya dan

teknologi yang berlaku yang berpotensi membuat populasi menyadari dirinya secara utuh.

Berdasarkan rumus Slovin, dimana tujuan rumus ini ialah untuk menentukan berapa banyak saiz sampel minimum yang diperlukan selepas saiz populasi diketahui, Slovin menulis perkara berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad n = \frac{426}{1+426(0,1)^2}$$
$$n = \frac{426}{1+426(0,01)}$$
$$n = \frac{426}{5,26}$$
$$n = 80,988 = 81$$

Jadi, pada penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 81 orang nasabah yang memakai jasa produk gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi.

### **Defenisi Operasional**

#### 1. Variabel Independen (X)

Pada penelitian ini variabel independen (X) adalah biaya pemeliharaan (mu'nah).

#### 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah setiap masalah atau faktor tak terkendali yang ada, berkembang, atau dipengaruhi oleh variabel lain yang mendasar. Variabel dalam esai ini bergantung pada kepuasan nasabah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami keadaan dan kondisi yang sedang terjadi dilapangan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dan akurat tentang apa yang akan dibahas dalam fokus masalah yang dihadapi. Dengan mengingat hal ini, diharapkan dapat melihat ilustrasi yang komprehensif tentang pokok bahasan sengketa yang akan datang. Penulis melakukan observasi di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi.

#### 2. Wawancara

Wawancara (Intervie) ialah percakapan dua orang, atau yang berlangsung lebih lama antara narasumber dan pewawancara. Wawancara dalam penelitian ini berguna agar penulis mendapatkan informasi yang sebenar-benarnya terjadi

bukan hanya isu belaka. Disini penulis mewawancarai langsung nasabah di Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi.

### 3. Kuesioner

Kuesioner ialah kaedah pengumpulan data yang melibatkan bertanyakan soalan khusus atau membuat ulasan terperinci kepada responden sebelum meneruskan. Kuesioner, menurut Sugiyono, adalah kaedah untuk mengumpul data yang berkesan jika penyelidik sudah biasa dengan kemungkinan pembolehubah yang akan diubah dan mengetahui apa yang mungkin diharapkan daripada responden. Dalam siasatan semasa, penulis menyebut kuesioner/angket kepada pelanggan emas di UPS Manggis Kota Bukittinggi.

### 4. Dokumentasi

Dokumentasi ini penulis lakukan sebagai bukti nyata bahwa penulis terjun langsung ke lapangan untuk menemui informan yang penulis butuhkan. Dengan adanya dokumentasi akan sedikit menunjang hasil dari penelitian yang penulis lakukan. Disini penulis melakukan dokumentasi bersama nasabah gadai emas yang mengisi angket. Disini penulis melakukan dokumentasi bersama nasabah gadai emas yang mengisi kuesioner/angket.

## Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yaitu : Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Autokorelasi), Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis (Uji t), dan Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada peneelitian ini, responden adalah nasabah khususnya nasabah gadai emas. Dapat dilihat jawaban berdasarkan kategori, kategori berdasarkan usia, kategori berdasarkan pekerjaan, kategori berdasarkan pendidikan, responden berdasarkan status perkawinan, dan responden berdasarkan penghasilan.

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	31	38.2%
Perempuan	50	61.7%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pada table 4 yang berkaitan dengan karakteristik responden disebutkan bahwa mayoritas responden adalah orang sebanyak 50 orang atau 61,7% dan

proporsi responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang atau 38,2%. ditampilkan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa mayoritas Nasabah adalah Nasabah Wanita.

## 2. Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 25	8	9.8%
26 -35	30	37.0%
36- 45	33	40.7%
> 45	10	12.3%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Mengikuti data dalam table 5, yang memperincikan ciri-ciri responden berdasarkan umur mereka, majoriti responden yang mengenal pasti sebagai pelanggan emas adalah mereka yang berumur antara 36 hingga 45 tahun, dengan purata 33 orang responden dan kadar tindak balas kira-kira 40.7%.

## 3. Responden Berdasarkan Status Perkawinan

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

Status Perkawinan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kawin	55	67.9%
Belum kawin	21	25.9%
Janda/duda	5	6.1%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pada table 6 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan status perkawinan ialah mayoritas nasabah gadai emas yang berstatus kawin sebanyak 55 orang dengan persentase 67,9%.

## 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Mahasiswa/Pelajar	7	8.6%
Petani	4	4.9%
PNS	19	23.4%
Wiraswasta	27	33.3%
Pedagang	15	18.5%
Lainnya	9	11.1%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya ialah mayoritas nasabah gadai emas yang pekerjaannya wiraswasta sebanyak 27 orang dengan persentase 33,3%.

5. Respondenn Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 8. Karakteristik Respondenn Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah Respondenn	Persentase (%)
SD	1	1.2%
SMP/MTS	6	7.4%
SMA/SMK	36	44.4%
Diploma	12	14.8%
S1	26	32.0%
Lainnya	-	-
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pada tabel 8 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mayoritasnya nasabah gadai emas tamat SMA/SMK sebanyak 36 orang atau dengan persentase 44,4%.

6. Responden Berdasarkan Penghasilan

**Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 2.000.000	25	30.8%
2.000.000 – 5.000.000	44	54.3%
> 5.000.000	12	14.8%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pada tabel 9 karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan mayoritasnya nasabah gadai emas memiliki tingkat penghasilan Rp.2.000.000 – 5.000.000 sebanyak 44 orang atau dengan persentase 53,3%.

## HASIL ANALISIS DATA

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pengecekan validitas uji dilakukan dengan membandingkan nilai kedua tabel. Dalam menentukan suatu pertanyaan valid atau tidak, salah satu caranya adalah dengan membandingkan  $R_{hitung}$  dan  $R_{tabel}$  pada tingkat

signifikansi. Dalam mengevaluasi validitas 11 variabel yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Biaya Mu'nah terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah (UPS) Manggis Kota Bukittinggi adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Biaya Mu'nah (X)	X.1	0,831	0,2185	Valid
	X.2	0,700	0,2185	Valid
	X.3	0,771	0,2185	Valid
	X.4	0,630	0,2185	Valid
	X.5	0,694	0,2185	Valid
	X.6	0,489	0,2185	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,821	0,2185	Valid
	Y2	0,778	0,2185	Valid
	Y3	0,726	0,2185	Valid
	Y4	0,776	0,2185	Valid
	Y5	0,659	0,2185	Valid

Sumber :Output SPSS 2023

Menurut table 10, keseluruhan butir pernyataan yang dibuat oleh pembolehubah "x" dan "y" dalam analisis semasa adalah benar. Dimana untuk mengukur valid atau tidaknya butir pernyataan dari kusioner ini digunakan metode pearson correlation sebagai r- hitung dan juga melihat dari r-tabel.

Satu data menunjukkan bahawa ia boleh dipercayai apabila r-hitung > r-tabel daripada saiz sampel kajian semasa ialah 81 orang. Darii jumlah responden tersebut di dapatkan r-table sebesar 0,2185 dengan taraf signifikannya 5%.

Dan untuk r-hitung dapat dilihat pada tabel yang tertera diatas, bahwasanya setiap butir pernyataan lebih besar dari r-tabel. Dengan demikian, 11 butir pernyataan pada variabel dalam angket penelitian analisis biaya mu'nah terhadap kepuasan nasabah dalam menggadaikan emass di Pegadaian Syariah (UPS) Manggis Kota Bukittinggi sah dan boleh digunakan, seperti yang dinyatakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini berguna untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan tersebut konsisten, stabil dan tidak berubah-ubah (tetap). Dalam Uji

Reliabilitas penelitian menggunakan aplikasi SPSS sehingga mendapatkan hasil seperti tabel berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Biaya Mu'nah**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,741	,781	6

Hasil uji reliabilitas pada table 11 diatas menunjukkan semua butir pernyataan dalam penelitian variabel X ini mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $0,741 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan adalah reliable. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel biaya mu'nah dalam penelitian ini dapat digunakan untuk keseluruhan responden.

**Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,808	,809	5

Hasil uji reliabilitas pada tabel 12 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan dalam penelitian variabel Y ini mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $0,808 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan adalah reliable. Maka dari itu, ini dapat digunakan untuk keseluruhan responden.

2. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

Ujian kenormalan ini dijalankan untuk menentukan sama ada taburan nitrogen sisa adalah normal atau tidak. Model regresi yang baik akan mempunyai nombor sisa yang diedarkan secara normal. Untuk menentukan sama ada satu set data diedarkan secara normal atau tidak, seseorang boleh menggunakan analisis statistik, analisis graf, atau kedua-duanya. Pada penelitian ini uji normalitas yang digunakan terdiri dari dua uji yaitu

uji Kolmogorov-Smirnov dan uji P-Plot. Adapun hasil uji normalitasnya sebagai berikut:

**Tabel 13. Uji Kolmogorov-Smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

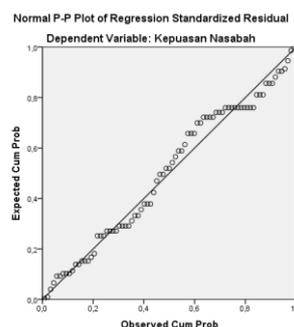
		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,000000
	Std. Deviation	1,51100475
	Most Extreme Absolute Differences	,096
	Positive	,078
	Negative	-,096
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 13 diatas, maka diperoleh nilai signifikansi dari uji Kolmogorov Smirnov sebesar  $0,063 > 0,05$  yang terdapat pada tabel Asymp.Sig. (2-tailed). Maka dapat disimpulkan bahwa data dari tabel penelitian ini berdistribusi normal. Metode lainnya yang dapat digunakan menuju normalitas data adalah menggunakan P-Plot. Metode ini membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal maka garis diagonal akan terlihat pada titik-titik pada citra.



#### b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah jenis korelasi antar-pengamat yang mengabaikan waktu atau tempat. Autokorelasi jarang terjadi pada model regresi yang baik. Uji menggunakan hipotesis Durbin-Watson (Uji DW).

Berikut hasilnya :

**Tabel 14. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,751 <sup>a</sup>	,564	,558	1,521	1,817

a. Predictors: (Constant), X  
 b. Dependent Variable: Y

Terlihat dari table 14 di atas bahwa jumlah Durbin Watson adalah 1.817. Dengan 81 ukuran sampel dan 1 ukuran variabel dasar. Nilai batas bawah (dl) = 1,6139 dan nilai batas atas (du) = 1,6639 dimungkinkan. Yang terbaik adalah mengingat (dU) d 4-(dU) atau 1,6639, 1,817, dan 2,3361. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier adalah hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan dari latihan regresi linier ini adalah untuk memahami hubungan atau interaksi antara variabel bebas (X) yang bersangkutan dengan variabel terikat (Y).

**Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,037	1,082		5,580	,000
Biaya Mu'nah	,544	,054	,751	10,109	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tabel 15 diatas diketahui analisis regresi linear sederhana memiliki bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.037 + 0,544 (\text{biaya mu'nah})$$

Adapun interpretasi dari analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

- a. Nilai a yaitu sekitar 6.037 adalah konstanta atau kejadian dimana variabel Y (Kepuasan Nasabah) tidak sepenuhnya berinteraksi dengan variabel X

(Biaya Mu'nah). Jika variabel bebas tidak ada, maka variasi kejiwaan tidak dapat berubah.

- b. Nilai bX nilai koefisien regresi sebesar 0,544 menunjukkan apabila setiap kenaikan 1 satuan variabel biaya mu'nah maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,544. Hal ini berarti biaya mu'nah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi  $R^2$  berfungsi untuk mengungkapkan bagaimana setiap variabel independen (X) dapat mengungkapkan variabel dependen (Y).

**Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,751 <sup>a</sup>	,564	,558	1,52054

a. Predictors: (Constant), Biaya Mu'nah

Dari hasil Tabel 4.13 di atas terlihat nilai  $R^2$  (R Square) sekitar 0,564 atau 56,4%. Jika angka koefisien determinasi yang bersangkutan semakin besar, maka perbedaan antara variabel independen dan dependen akan semakin besar. Penelitian ini membuktikan bahwa variable biaya *mu'nah* dapat menjelaskan seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah (UPS) Manggis Kota Bukittinggi dengan angka 56,4%. Dimana, pengaruh variabel biaya mu'nah terhadap kepuasan ini termasuk kuat dan kontribusinya besar. Untuk sisanya 44% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya, dan kemudahan.

5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji digunakan untuk menentukan sama ada pembolehubah bersandar (Y) mempengaruhi pembolehubah bebas (X) secara signifikan atau tidak. Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dengan jadual untuk menunjukkan kepentingan relatif pembolehubah bebas dan bersandar relatif antara satu sama lain.

**Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,037	1,082		5,580	,000
Biaya Mu'nah	,544	,054	,751	10,109	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Langkah-langkah dalam menguji Uji t sebagai berikut:

- Jika t-score pada tabel atau taraf signifikansi uji lebih besar dari 0,05. Dengan asumsi bahwa  $H_0$  benar, maka variabel yang dibebaskan secara parsial tidak ada hubungannya dengan variabel terikat.
- Selain itu, jika t hitung > ttabel atau tingkat signifikansi untuk t 0,05, maka  $H_1$  benar dan pasangan variabel-variabel berkorelasi terbalik dengan variabel referensi.

Rumus untuk mencari t tabel adalah sebagai berikut:

$$t\text{-tabel} = \alpha / 2 ; n-k-1$$

Keterangan :

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

$$\text{Jadi } t \text{ table} = 0,05 / 2 ; 81 - 1 - 1$$

$$= 0,025 ; 79$$

$$= 1,994 \text{ (dari titik persentase distribusi t)}$$

Pada distribusi nilai t tabel diatas ditetapkan nilai t tabel adalah sebesar 1,994. Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah (UPS) Manggis Kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel diatas. Dimana variabel biaya mu'nah mempunyai nilai t hitung sebesar 10,109 dimana lebih besar dari t tabel = 1,994 ( $10,109 > 1,994$ ) dan sign sebesar  $0,00 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak, artinya variabel biaya mu'nah secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa Biaya Mu'nah bertanggung jawab atas krisis nasabah gadai emas di United Pegadaian Syariah (UPS) Manggis Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya mu'nah signifikan sekitar 0,544 artinya jika setiap kali digunakan 1 variabel biaya mu'nah maka kepuasan nasabah gadai emas juga akan terpengaruh secara signifikan sekitar 0,544. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian yaitu nilai t hitung sebesar 10,109 yang secara signifikan lebih besar dari nilai t tabel

sebesar 1,994 ( $10,109 > 1,994$ ) dan nilai sig sebesar  $0,00 \pm 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa jika  $H_1$  terkonfirmasi dan  $H_0$  ditolak. Kemudian pengaruh variable utama X terhadap variable Y juga dapat dilihat pada hasil uji  $R^2$  (R Square) yaitu sebesar 0,5644 atau 56,4%.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya mu'nah dapat menunjukkan pengaruh yang signifikan relatif terhadap variabel nasabah gadai emas, dengan pengaruh yang kuat dan kontribusi yang signifikan sebesar 56,4%. Dan untuk kasus khusus ini, 44% lebih banyak diungkapkan oleh variabel lain termasuk kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, harga, manfaat, dan kemudahan penggunaan. Akibatnya, menerima layanan dengan harga yang relatif tinggi atau bahkan tidak menerima biaya layanan sebagai imbalan atas layanan yang diterima akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih kritis terhadap layanan yang bersangkutan. Baik atau buruk, jika harga tinggi, konsumen akan merasakan kebencian terhadap perusahaan penyedia layanan, yang akan menimbulkan kekhawatiran tentang tindakan layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin Aziz, Fathul. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam* (Cilacap: Pustaka El Bayan)
- Firdaus, Muhammad NH, dkk. 2005. *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah* (Jakarta : Renaisan)
- Ghofur, Anshori Abdul. 2005. *Gadai Syariah di Indonesia : Konsep Implementasi dan Institusionalisasi Cet pertama* (Yogyakarta: Gadjah Madya University Press)
- Khotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid 1 dan 2.* (Jakarta. PT. Prenhallindo)
- Mulyadi. 2018. *Akuntansi Biaya.*(Yogyakarta : UPP STIM YKPN)
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabet)
- Syafe, Rachmat. 2001. *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia)
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen.* (Yogyakarta:BPFE)
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis,* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama)
- Yusuf, Muri. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan,* (Prenada Media)
- Zelviean, Adhari lendi 2020. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust,* (Jawa Timur : Qiara Media)