

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN
SYARIAH UNIT MAMUJU**

*The influence of the application of pawn deposit service rates on customer
satisfaction at the Mamuju unit of Sharia pawnshops*



RAHMADANI

C02 20 337

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
Tahun 2024**

**PENGARUH PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN
SYARIAH UNIT MAMUJU**

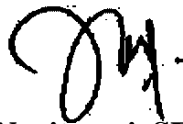


RAHMADANI

C02 20 337

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



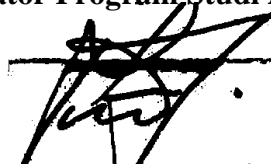
Eni Novitasari, SE.,M.Si
Nip: 19921106202203 2 009

Pembimbing II



Erti Rospyana Rifaida, SE., M. Ak
Nip: 19960714202203 2 011

Menyetujui
Koordinator Program Studi Akuntansi



Nuraeni M.S.Pd., M. Ak
NIP.19831203 201903 2 006

**PENGARUH PENERAPAN TARIF JASA SIMPAN GADAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PEGADAIAN
SYARIAH UNIT MAMUJU**

Dipersiapkan dan disetujui oleh:

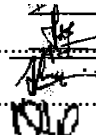


RAHMADANI

C02 20 337

Telah Diuji Dan Diterimah Oleh Panitia Ujian

Pada Tanggal 21 Oktober 2024 Dan Dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1. Eni Novitasari, SE.,M.Si	Ketua Penguji	1. 
2. Ertly Rospyana Rufaidah, SE.,M.Ak	Sekteraris	2. 
3. Indayani B, SE., M.Ak	Anggota	3. 
4. Zulfadhli Lutfi A.Lopa,SE.,Ak.,MM	Anggota	4. 
5. Nur Hidayah, SE,M.Si	Anggota	5. 

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



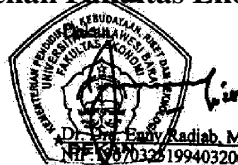
Eni Novitasari, SE.,M.Si
Nip: 19921106202203 2 009

Pembimbing II



Ertly Rospyana Rufaida,SE.,M.Ak
Nip: 19960714202203 2 011

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dra. Enny Radjab, M.AB
NIP.196703251994032001
NIP.19670325199403 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : RAHMADANI

Nim : C0220337

Jurusan/Program studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa skripsi yang berjudul

“Pengaruh Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan

Nasabah Di Pegadaian Syariah Unit Mamuju” adalah karya ilmiah saya sendiri

dan sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya

ilmiah yang pernah diajukan/ ditulis / diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara

tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar

pustaka.

Apabila ditemukan hari ini ternyata di dalam naskah skripsi dapat dilakukan

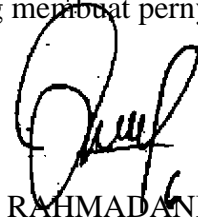
terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan dan

diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20

Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Majene, Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



RAHMADANI

C0220337

ABSTRAK

RAHMADANI, Pengaruh Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Unit Mamuju. Yang dibimbing oleh Erti Rospyana Rufaidah, SE.,M.Ak dan Eni Novitasari, SE., Msi.

Tarif jasa gadai adalah biaya yang dikenakan oleh pegadaian syariah kepada nasabah sebagai imbalan layanan penyimpanan barang jaminan setiap transaksi gadai, termasuk dalam penentuan tarif, seperti emas selama jangka waktu tertentu. Penerapan tarif jasa gadai dipegadaian syariah menjadi bagian penting dalam proses pengelolaan jasa gadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah dipegadaian syariah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *eksplanatori*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2024. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Jumlah sampel yaitu 40 responden yang ditentukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan spss 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif jasa gadai (X) dan kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,094 > 2,024$). Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tarif jasa gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah DiPegadaian Syariah Unit Mamuju. Dikarenakan faktor yang paling mendorong nasabah dalam menggadaikan emasnya yaitu faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak dan tarif yang ditentukan sangat terjangkau.

Kata kunci: *Tarif Jasa Gadai, Kepuasan Nasabah, Pegadaian Syariah*

ABSTRACT

RAHMADANI, The Influence of the Implementation of Pawn Service Fees on Customer Satisfaction at the Sharia Pawnshop Unit in Mamuju. Guided by Erti Rospyana Rufaidah, SE., M.Ak, and Eni Novitasari, SE., Msi.

The pawn service fee is the cost charged by Islamic pawnshops to customers as compensation for the service of storing collateral items for each pawn transaction, including the determination of fees, such as gold, for a specific period. The implementation of the pawn service fee in Islamic pawnshops is an important part of the management process of pawn services. The purpose of this research is to determine the effect of the implementation of pawn service fees on customer satisfaction at Islamic pawnshops. This type of research is quantitative with an explanatory approach. This research was conducted in February 2024. The type of data used is primary data. The sample size consists of 40 respondents that have been determined. The sampling technique used is incidental sampling. The data collection method involves distributing questionnaires. Data analysis techniques using SPSS 25.0. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between the pawn service fee variable (X) and customer satisfaction (Y). This is evidenced by the t-value being greater than the t-table value ($4.094 > 2.024$). It can be concluded that the service fee variable has an impact on customer satisfaction at the Mamuju Syariah Pawnshop Unit. The main factors driving customers to pawn their gold are urgent needs and the very affordable rates set.

Keywords: *pledge service rates, customer satisfaction, Sharia Pawnshop*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga keuangan yang berbasis syariah, didirikan untuk menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan. Pertumbuhan lembaga keuangan syariah di Indonesia didukung oleh mayoritas penduduk yang beragama Islam. Masyarakat menganggap lembaga keuangan syariah lebih aman karena berdasarkan hukum Islam dan menghindari praktik riba. Karena itu, lembaga keuangan syariah mendapat respon positif dari masyarakat karena sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, tidak dikenakan bunga dalam transaksi, dan uang dipandang sebagai alat tukar atau pengukur nilai, bukan sebagai komoditas yang diperjual belikan dan berbisnis dengan prinsip bagi hasil (Permatasari, 2020).

Penerapan prinsip-prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah bertujuan untuk meningkatkan kemaslahatan umat manusia dan untuk menghindari manusia dari sistem *riba* telah diharamkan dalam ajaran Islam. Sehingga lembaga keuangan syariah menyediakan alternatif pembiayaan yang tidak hanya menguntungkan tetapi juga memberdayakan masyarakat sesuai dengan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam Islam (Anggraini, 2018).

Produk-produk berbasis syariah semakin berkembang di Indonesia, termasuk di bidang pegadaian. Perum pegadaian meluncurkan produk syariah yang dikenal sebagai pegadaian syariah. Perum pegadaian syariah merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sektor layanan

pembiayaan kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai dengan prinsip syariah.

Pegadaian berbasis syariah, dalam menyediakan pendanaan menggunakan agunan dalam bentuk benda, baik yang bergerak maupun tidak bergerak yang dikenal sebagai gadai. Gadai adalah praktik dimana barang yang memiliki nilai menurut syariah digunakan sebagai jaminan untuk pinjaman, memungkinkan peminjam untuk mengambil kembali seluruh atau untuk sebagian dari nilai pinjaman dengan menggunakan jaminan tersebut ini merupakan suatu perjanjian pinjam meminjam dimana peminjam menyerahkan barang yang digunakan sebagai agunan atas utangnya.

Lembaga keuangan berbasis syariah terdapat akad *rahn*. Akad *rahn* dilakukan oleh lembaga keuangan untuk menyimpan barang sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah. Akad *Rahn* adalah perjanjian utang piutang dengan menahan barang sebagai jaminan hutang. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang sampai semua hutang *rahin* yang menyerahkan barang) dilunasi. Nasabah dalam akad *rahn* melibatkan penyerahan barang yang akan digadaikan, setelah itu pegadaian syariah akan menyimpan dan merawat barang tersebut ditempat yang telah disediakan. Proses penyimpanan ini mengakibatkan timbulnya biaya untuk jasa pengelolaan *mahrin*, yang mencakup biaya untuk tempat penitipan, pengamanan, dan pemeliharaan barang milik *rahin* selama dalam masa gadai. Oleh karena itu, pegadaian syariah diperbolehkan untuk mengenakan biaya penitipan atau sewa tempat kepada nasabah.

Fatwah Dewan Syariah Nasional No: 25/DSNMUI/III/2002 mengenai *rahn*, sejumlah aspek berkenaan dengan akad *rahn* dijelaskan. Salah satunya adalah izin pinjam atau menggunakan barang yang akan dijadikan agunan utang dalam format *rahn*, dengan memperhatikan peraturan yang berlaku. Dalam akad *rahn*, jika masa jatuh tempo tiba, *murtahin* harus memberikan peringatan kepada *rahin* untuk segera melunasi utangnya. Untuk itu, pegadaian syariah akan menghubungi nasabah melalui telepon atau surat sebagai pemberitahuan bahwa utang gadai telah jatuh tempo. Ini merupakan salah satu layanan dari pegadaian syariah agar nasabah tidak kehilangan barang gadai mereka. Selain itu, Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 26/DSN-MUI/III/2002 juga menyebutkan bahwa *rahn* diperbolehkan sesuai dengan prinsip *rahn*. (Dewi, 2023).

Tarif jasa simpan gadai merupakan salah satu komponen penting dalam produk gadai syariah. Tarif ini terdiri dari dua komponen, yaitu *ujrah* dan biaya penitipan. *Ujrah* adalah keuntungan yang diperoleh pegadaian syariah dari transaksi gadai, sedangkan biaya penitipan adalah biaya yang dikenakan kepada nasabah untuk penyimpanan barang gadaian.

Penerapan tarif jasa simpan gadai di pegadaian syariah menjadi bagian penting dalam proses pengelolaan jasa gadai. Tarif ini merupakan dasar perhitungan atas barang gadai yang telah diserahkan oleh nasabah. Dengan tarif yang tepat proses gadai dapat berlangsung secara adil dan transparan bagi kedua belah pihak, yaitu pihak nasabah dan lembaga keuangan pegadaian syari'ah (Dikrillah & Sugihartono, 2021).

Produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah adalah layanan gadai emas. Dalam layanan gadai emas syariah, terdapat berbagai biaya yang dikenakan kepada nasabah yang menggunakan fasilitas tersebut. Biaya-biaya ini meliputi biaya administrasi yang dibayar di muka, serta biaya penitipan yang dibayar saat jatuh tempo atau saat melunasi pinjaman. Salah satu biaya yang dapat berubah-ubah dan harus ditanggung oleh nasabah adalah biaya penitipan. Biaya penitipan barang gadai syariah ditentukan berdasarkan nilai taksiran barang yang digadaikan. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Penerapan Tarif Jasa Penitipan Pada Pembiayaan Gadai Emas Di
Pegadaian Syariah Unit Mamuju

Golongan	Pegadaian syariah
A: Rp.50.000 - Rp500.000	0,47% X Harga Taksiran Emas
B:Rp.550.000 – Rp 5.000.000	0,62% X Harga Taksiran Emas
C:Rp.5.100.000 – Rp 20.000.000	0,79% X Harga Taksiran Emas
D:Rp.20.100.000 keatas	0,69% X Harga Taksiran Emas

Sumber: Pedoman Operasional pegadaian syariah unit mamuju, 2024

Berdasarkan tabel diatas tarif jasa simpanan gadai Di Pegadaian Syariah Unit Mamuju besarnya pinjaman dapat dijelaskan sebagai berikut: pada jumlah pinjaman yang kecil (golongan A: Rp.50.000 s/d Rp500.000) Pegadaian Syariah Unit Mamuju menetapkan tarif jasa per 10 hari sebesar 0,47% dari nilai taksiran. Pada jumlah pinjaman golongan B: Rp.550.000 s/d Rp 5.000.000 Pegadaian Syariah menetapkan tarif jasa per 10 hari sebesar 0,62% dari nilai taksiran. Pada jumlah golongan C: Rp.5.100.000 s/d Rp 20.000.000 pegadaian syariah menetapkan tarif jasa per 10 hari sebesar 0,79% dari nilai taksiran. Pada

jumlah golongan D:Rp.2.100.000 keatas pegadaian syariah menetapkan tarif jasa per 10 hari sebesar 0,69% dari hasil takiran.

Besarnya pinjaman pada Pegadaian Syariah Unit Mamuju, berdasarkan taksiran emas yang digadaikan dan 90% dari nilai taksiran. untuk biaya administrasi yang dikenakan tergantung dari besarnya pinjaman. Besarnya biaya administrasi berdasarkan dari surat edaran dan dapat berubah sewaktu-waktu. Biaya administrasi digunakan untuk pembayaran asuransi barang gadai, agar barang gadai aman dan jika terjadi kehilangan atau kerusakan diganti oleh pihak penggadaian 100%. Pada Pegadaian Syariah Unit Mamuju tidak ada biaya materai. Untuk pinjaman biaya administrasi dibayarkan diawal saat pinjaman sudah cair. Sedangkan untuk perhitungan tarif penitipan atau jasa simpanan dihitung per 10 hari dan biaya suka suka nasabah dalam masa pinjaman atau sampai 4 bulan. Besarnya jasa simpanan berdasarkan nilai taksiran emas dan bukan dari berat emas yang digadaikan. Untuk tarif jasa simpanan biasanya dalam 1 bulan jika di akumulasikan 2,4% dari nilai taksiran emas. Jika suatu saat nasabah belum bisa melunasi, nasabah bisa memperpanjang dengan membayar tarif sewanya.

Masalah umum yang dihadapi pegadaian syariah unit mamuju adalah adanya penetapan biaya penitipan pada Pegadaian Syariah Unit Mamuju umumnya menyebabkan nasabah yang menggunakan layanan gadai emas mungkin merasa tidak nyaman saat melakukan transaksi. Jika biaya penitipan gadai terlalu tinggi, nasabah berisiko kehilangan emas karena tidak mampu

membayar atau menebus emas yang digadaikan. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap produk gadai emas.

Saat ini masih ditemukan keluhan nasabah, beberapa nasabah yang merasa bahwa tarif jasa gadai yang dikenakan pegadaian syariah unit mamuju terlampau besar dan tidak wajar atau tidak sesuai dengan nilai barang yang digadaikan. Hal ini membuat nasabah merasa dirugikan dan tidak puas dengan layanan pegadaian syariah unit mamuju

Pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai menjadi hal yang perlu mendapat perhatian lebih. Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah. Kepuasan nasabah yang tinggi tidak hanya mencerminkan efektivitas penerapan tarif jasa simpan gadai, tetapi juga menunjukkan keberhasilan lembaga dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah (Anggraini, 2018).

Kualitas layanan menjadi faktor penting di industri perusahaan jasa keuangan mendefinisikan lima dimensi yang relevan dalam mengevaluasi kualitas layanan melalui model *SURPQUAL*, termasuk keterhandalan (*reability*), daya tanggap (*responsibility*), kepastian (*Assurance*), perhatian (*empathy*), dan tampilan (*tangible*). Di perusahaan umum pegadaian syariah, lima dimensi ini menjadi landasan strategi pemasaran yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan akhirnya mendorong loyalitas mereka.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas berkaitan dengan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Amelia, (2018) mengenai, “Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung” hasil penelitian yang dilakukan menyatakan akad *rahn* dalam pembiayaan *rahn* ini berpengaruh positif kepada masyarakat yang telah melakukan transaksi gadai atau yang telah menjadi nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, (2018) mengenai “ Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung) menyatakan bahwa biaya penitipan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena biaya penitipan yang kebanyakan memberatkan nasabah dalam proses pembiayaan dan pelunasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari, (2020) mengenai “pengaruh pembiayaan produk *rahn* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian syariah cabang cakra negara” menyatakan bahwa berpengaruh positif yang signifikan antara pembiayaan *rahn* terhadap kepuasan nasabah. Jadi pengaruh pembiayaan produk *rahn* terhadap kepuasan nasabah yang semakin baik persepsi nasabah pada produk *rahn* maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

Dilihat dari uraian dan latar belakang ini, penelitian yang dikemukakan diatas menunjukkan adanya perbedaan hasil tersebut. peneliti tertarik untuk mengetahui penerapan tarif jasa gadai pada kepuasan nasabah apakah nasabah sudah merasa puas atau tidak terhadap penetapan tarif jasa gadai. Oleh sebab

itu peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan tersebut dengan mengambil judul “**Pengaruh Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Dipegadaian Syariah Unit Mamuju**”

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasaann nasabah di pegadaian syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Kontribusi Terhadap Pengetahuan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru terhadap literatur mengenai keuangan syariah, khususnya dalam konteks pengaruh tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah.
2. Rujukan Untuk Penelitian Selanjutnya. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan studi lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Peningkatan Kualitas Layanan. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen Pegadaian Syari'ah Unit Mamuju dalam

meningkatkan kualitas layanan mereka, khususnya dalam hal penetapan tarif jasa simpan gadai.

2. Penyesuaian Kebijakan Tarif. Dengan memahami pengaruh tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah, lembaga keuangan syariah dapat menyesuaikan kebijakan tarif mereka untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
3. Peningkatan kepuasan Nasabah. Dengan memperbaiki proses penaksiran barang gadai dan penetapan tarif jasa simpan gadai, diharapkan tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan citra positif lembaga keuangan syariah
4. Dukungan Bagi Pengembangan Industri Keuangan Syariah pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan industri keuangan syariah secara keseluruhan, dengan memperkuat posisi lembaga keuangan syariah sebagai pilihan utama dalam masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritik

2.1.1. Teori Ekspektasi-Konfirmasi

Landasan dari model teori ekspektasi dan konfirmasi (ECM) adalah teori konfirmasi harapan untuk mengukur sejauh mana kepuasan dan penggunaan kepuasan yang dirasakan pengguna akan mempengaruhi untuk niat pengguna kembali. Tingkat harapan dari pengguna akan memengaruhi kepuasan, maka jika pengguna merasa puas akan membentuk niat penggunaan berkelanjutan, namun jika pelanggan tidak puas, maka pengguna dapat menghentikan penggunaannya (Claudiya, 2023).

Kepuasan nasabah terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Jika persepsi melebihi ekspektasi, maka nasabah puas. Sebaliknya, jika persepsi dibawah ekspektasi, maka nasabah tidak puas (Claudiya, 2023).

2.1.2. Gadai Dan Dasar Hukum Rahn

1. Pengertian Gadai Ar-Rahn

Ar-rahn atau *rahn* merupakan perjanjian penyerahan dan menahan sejumlah harta peminjam (*rahin*) yang diserahkan sebagai jaminan resmi atau pinjaman, yang diterimanya dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomis sehingga pihak yang menahan (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai dimaksud bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan (Rukmanda, 2020).

Gadai syariah dalam konteks utang piutang yang sesuai dengan syariah, lebih tepat dalam bentuk *skim qardhul hasan* karena fokusnya pada keperluan sosial. Penjelasan adalah bahwa pinjaman dalam gadai syariah diberikan untuk tujuan kesejahteraan, seperti pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan darurat, terutama untuk membantu meringankan beban ekonomi *mustahiq*. Dalam *skim qardhul hasan*, utang harus dilunasi pada waktu jatuh tempo tanpa tambahan bunga. Peminjam hanya membayar biaya administrasi dan penyimpanan, bukan bunga atau persentase (Aprilia, 2022).

2. Dasar Hukum Rahn

Rahn, sebagai kegiatan *muamalah*, diperbolehkan menurut syariah dan didasarkan pada dasar hukum yang telah ditetapkan dalam ketentuan berlandaskan Al-quran, Hadis, *Ijma'* dan Fatwa DSN-MUI. Landasan Hukum Gadai, Dasar untuk membangun konsep gadai tertulis pada firman Allah SWT yang berbunyi (QS.AL-baqarah[2]:283)

أَمَانَتَهُ أَوْ ثِمَانًا لَدَىٰ قَلْبِي أَوْ دَبْعَةً فَلْيُؤَدِّهِمْ أَصْحَابُكُمْ وَإِن كُنْتُمْ عَلَىٰ كُنُفٍ فَاصْلِحُوا أَلْتَسْمِ الْكُنُفِ وَإِن كُنْتُمْ عَلَىٰ كُنُفٍ فَاصْلِحُوا أَلْتَسْمِ الْكُنُفِ وَإِن كُنْتُمْ عَلَىٰ كُنُفٍ فَاصْلِحُوا أَلْتَسْمِ الْكُنُفِ

Artinya: “jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS.Al-Baqarah [2]:283)

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam islam, aktivitas *rahn* (pembiayaan dengan jaminan) diperbolehkan saat sedang dalam perjalanan.

transaksi dalam kondisi ini harus disaksikan dan dicatat oleh orang lain. Jika anda melakukan perjalanan jauh dan tidak ada yang dapat mencatatkan dalam dokumen utang piutang, orang yang bertanggung jawab atas utang hanya perlu menyediakan barang jaminan sebagai jaminannya. kepada sipemberi utang sebagai jaminan atas haknya, sampai utang tersebut dilunasi oleh penanggung jawab utang. Prinsip ini menunjukkan bahwa islam mengajarkan kehati hatian dalam bertransaksi utang (Putri, 2019).

Landasan Hukum Hadist, Terdapat Hadist Nabi Muhammad SAW yang menjadi rujukan mengenai *rahn*, yaitu hadist yang diriwayatkan oleh imam bukhari berasal dari hadist Aisyah Ra:

طَعَامًا دَرَعَهُ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ وَرَهْنَدِرْعَهُ اشْتَرَى الْأَسْوَدَ عَنْ عَائِشَةَ عَنِ إِبْرَاهِيمَ عَن جَرِيرٍ
لَأَعْمَشٍ حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا سُوْلَالَةُ صَالِدُ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَهُودِيٍّ

Artinya: Dari ‘Aisyah Radiallahu’anha berkata : Rasulullah shallallahu’alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahudi yang akan dibayar Beliau pada waktu tertentu di kemudian hari dan Beliau menjaminkannya (gadai) dengan baju besi. (H.R Bukhari dan Muslim No. 2330, kitab gadai versi AlAlamiyah).

Hadist tersebut menceritakan ketika Rasulullah memberikan baju besinya kepada seorang yahudi saat beliau tidak dalam perjalanan, dengan maksud untuk memperoleh makanan bagi keluarganya. Dari situ disimpulkan bahwa status *safir* atau menetap bukanlah syarat dalam transaksi *rahn*.

Landasan *Ijma*, para ulama sudah sepakat tentang *al-qardh* bisa dilaksanakan karena manusia tidak dapat bertahan tanpa pertolongan dan bantuan sesamanya. Tidak ada seseorang yang memiliki semua kebutuhan yang diperlukan. Oleh karena itu, praktik pinjam-meminjam telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Islam sangat peduli terhadap kebutuhan

umatnya, dan hal ini juga sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSNMUI/III/2002, pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* dibolehkan. Mayoritas ulama berpendapat bahwa *rahn* disyariatkan baik saat tidak berpergian maupun saat berpergian (Amelia, 2018).

Fatwa DSN MUI fatwa yang dijadikan rujukan dalam gadai syariah: Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*, Fatwa Dewan Syariah Nasional No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* emas, Fatwa Dewan Syariah Nasional No.68/DSN-MUI/III/2008 tentang *rahn tasjilin*. Fatwa yang dikeluarkan oleh DSN menjadi rujukan berlaku umum dan mengikat bagi lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia. Demikian pula mengikat bagi masyarakat yang bertransaksi dengan pegadaian syariah.

3. Rukun dan syarat Rahn (gadai)

1. Rukun Gadai

Fikih 4 *bmazhad (figh al-arnah'ah)* diungkapkan rukun gadai yaitu: (Tarlis dan Aini, 2019).

a. *Aqid* (orang yang berakad)

Aqid adalah orang yang melakukan akad meliputi dua arah yaitu: pertama, *rahin* (yang menggadaikan barangnya) Dalam konteks ini mekanisme pelaksanaan yang melakukan gadai. Kedua, *murtahin* (orang yang menerima gadai) yaitu pihak yang memberikan utang dan menerima barang gadai sebagai jaminan dalam pertukaran uang dalam

konteks mekanisme pelaksanaan gadai emas, *murtahin* dapat berupa bank atau pegadaian syariah. Didasarkan pada *olehsihat* yang merupakan ucapan ijab kabul (kesepakatan) antara pihak yang menggadaikan dan pihak yang menerima barang gadai dalam pelaksanaan akad *rahn* sesuai dengan prinsip syariat islam, yang mengharuskan setiap perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih harus memenuhi sejumlah ketentuan dan syarat yang berlaku.

b. *Ma,qud alaih* (produk yang di akadkan).

Meliputi tiga objek adalah: pertama *Marhun* (barang yang diserahkan sebagai jaminan gadai). seperti emas dengan berlian. Kedua *Marhun bih* (sebagai) utang yang menjadi dasar untuk dilakukan gadai, dan sering kali disebut pembiayaan dan *sighat* (ijab dan kabul) yaitu akad kontrak antara nasabah atau pihak yang menggadaikan dengan penerima gadai. *Sighat* ini meliputi tiga hal yaitu: orang yang menggadaikan, akad gadai, barang dipegadaian.

2. Syarat-Syarat Gadai

Syarat gadai terdapat tiga syarat yaitu: pertama, Syarat *sighat* tidak boleh terkait dengan syarat tertentu dan waktu yang akan datang. Kedua, pihak pihak yang berakad cakap menurut hukum mempunyai pengertian bahwa pihak yang sah dan mampu melakukan perbuatan hukum adalah mereka yang telah mencapai usia dewasa, memiliki akal sehat, dan mampu secara fisik melakukan perjanjian. ketiga utang (*marhun*

bih), utang adalah kewajiban bagi pihak berutang untuk membayar kepada pihak yang memberi piutang.

3. Marhun

Marhun adalah harta yang dipegang oleh *murtahin* (penerima gadai) atau wakilnya sebagai jaminan utang. Para ulama sepakat bahwa syarat yang berlaku pada barang gadai adalah syarat yang berlaku pada barang yang dapat diperjual belikan. yang ketentuannya adalah: Agunan itu harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan syariah islam, Agunan itu harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan besarnya utang.

4. Fatwa Mui Tentang Gadai (Rahn)

Fatwa DSN-MUI mengenai *rahn* adalah fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* dan mengenai *rahn* emas adalah fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn* emas (Tarlis & Aini, 2019).

1. Fatwa DSN-MUI No.25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*

Fatwa ini memberikan ketentuan-ketentuan sebagai berikut
 Pertama: Hukum, Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut. Kedua: Umum *Murtahin* (penerima barang) memiliki hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai semua utang *rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi sepenuhnya. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Secara prinsip, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali dengan izin dari *rahin*, dan hal ini tidak boleh mengurangi nilai *marhun* dan manfaatnya.

Pemanfaatannya harus dibatasi hanya untuk mengganti biaya pemeliharaan dan perawatan Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya adalah tanggung jawab *rahin*, namun *murtahin* juga dapat melakukannya. Meskipun demikian, biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*. Biaya dan pemeliharaan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman yang besar.

Penjualan *marhun* apabila jatuh tempo *marhun* harus mengingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya. Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *marhun* akan dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai prinsip syariah. Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar, serta biaya penjualan lainnya, Keuntungan dari penjualan akan menjadi kepemilikan *rahin*, sedangkan kekurangannya menjadi tanggung jawab *rahin*.

Ketiga: ketentuan Penutup jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya atau terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, penyelesaiannya akan dilakukan melalui badan *arbitrase* syariah setelah upaya kesepakatan melalui musyawarah tidak berhasil. Fatwa ini berlaku mulai dari tanggal ditetapkan dengan syarat jika dimasa yang akan datang terjadi kesalahan, akan direvisi dan diperbaiki sesuai yang diperlukan.

2. Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN/III/2002 Tentang *Rahn Emas*

Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN/III/2002 tentang *Rahn Emas* menentukan hal hal sebagai berikut:

Rahn emas diperbolehkan berdasarkan Prinsip *rahn* (Fatwa DSN-MUI No.25/III/2002 tentang *rahn*). Biaya dan tarif penyimpanan barang (*marhun*) dipertanggung jawabkan oleh pihak pemberi gadai (*rahin*). Biaya sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat 2 didasarkan pada pengeluaran yang benar benar diperlukan. penetapan hukum tentang penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan prinsip akad *ijarah* fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan syariat bahwa jika terjadi kesalahan dimasa mendatang, akan disesuaikan dan diperbaiki sesuai kebutuhan (Prahastiwi, 2018).

2.1.3. Optimalisasi Tarif Jasa Simpanan

Tarif jasa penyimpanan barang gadai syariah didasarkan kepada besarnya tarif jasa simpan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai taksiran barang jaminan yang digadaikan. Jangka waktu gadai syariah atau *rahn* ditetapkan selama 90 hari Perhitungan tarif jasa simpan dimaksud, yaitu kelipatan 10 (lima) hari. Tarif jasa simpan dihitung per 5 (hari) Selain hal-hal yang perlu dijelaskan adalah: Perhiasan jika *marhum* ditembus sebagai barang jaminan, maka dikenakan tarif jasa simpanan sebesar Rp.90 per 10 hari masa untuk setiap kali taksiran *marhum* emas.

Barang *electronik*, barang rumah tangga dan semacamnya sebesar Rp. 95 per 10 hari masa penyimpanan. Kendaraan motor diambil, tarif sewa tempat

simpanan sebesar 100 per 10 hari masa penyimpanan. Batas waktu biaya simpanan 4 bulan atau 120 hari, namun apabila sebelum 4 bulan, misalnya 3 bulan nasabah sudah mampu mengembalikan maka pegadaian syariah dapat mengambil kebijakan sisa pembayaran 1 bulan jika diwajibkan selama 4 bulan adalah Rp.400.000 maka Rp. 100.000 sebagai bonus bagi nasabah. Sehingga yang dibayarkan nasabah kepada pegadaian syariah adalah Rp. 300.000 (Tarlis & Aini, 2019) .

2.1.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah penilaian mereka terhadap barang atau jasa yang digunakan, berdasarkan perbandingan antara harapan mereka sebelum penggunaan dan pengalaman nyata setelahnya. Kepuasan ini mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah mengevaluasi hasil atau kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasinya. Dengan kata lain, tingkat kepuasan tergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang ada. Masyarakat dapat mengalami berbagai tingkat kepuasan: jika kinerja di bawah harapan, mereka akan merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan, mereka akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, mereka akan merasa sangat puas, senang, dan gembira. (Amelia, 2018).

Pentingnya menprioritaskan kepuasan nasabah masih tetap relevan dalam Para pelaku bisnis secara umum percaya bahwa kepuasan nasabah berkontribusi pada kesuksesan masa depan bisnis mereka, tanpa perlu memahami secara detail formulasi teori kepuasan nasabah atau adanya perdebatan serius terkait teori tersebut. Kepuasan nasabah memiliki dampak

signifikan terhadap kinerja keuangan setiap perusahaan, sebuah fakta yang didukung oleh logika dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan bisnis. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah telah menjadi konsep inti dalam teori praktik pemasaran, serta menjadi salah satu tujuan utama dalam aktivitas bisnis. Oleh karena itu penulis menggunakan indikator yang telah yang telah dirumuskan oleh peneliti Tarlis & Aini, (2019)

1. Persepsi Nasabah Tentang Kesesuaian Tarif

Persepsi pada dasarnya adalah proses kongnitif yang dialami setiap individu dalam memahami informasi dari lingkungan mereka, baik melalui penglihatan, pendengaran, perasaan, maupun penciuman. Persepsi menggambarkan cara kita melihat, mendengar, dan merasakan dunia di sekitar kita. Dengan kata lain, persepsi terbentuk dari data-data yang diperoleh melalui pengelolaan memori dan diolah berdasarkan pengalaman yang dimiliki seseorang. Penilaian/persepsi nasabah tentang tarif merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh lembaga keuangan dalam merancang strategi penetapan harga. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dan dampaknya terhadap perilaku lembaga keuangan dapat mengembangkan struktur tarif yang lebih efektif dan kompetitif sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Inka, 2023).

2. Keadilan Tarif

Keadilan tarif pada pegadaian syariah sangat penting untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan tidak memberatkan nasabah dan sesuai dengan

prinsip-prinsip syariah. Pegadaian syariah beroperasi berdasarkan akad *rahn*, dimana barang yang digadaikan menjadi jaminan atas pinjaman yang diberikan. Fatwa DSN MUI No.25/DSN MUI/III/2002 dan No.26/DSN-MUI/III/2002 mengatur tentang prinsip keadilan dan bebas *riba* dalam pegadaian syariah. Tarif yang dikenakan harus transparan dan adil, termasuk biaya administrasi, biaya untuk menyimpan, dan biaya untuk memelihara barang. (Khotimah, 2021).

3. Kemudahan Pembayaran Tarif

Pegadaian syariah menawarkan berbagai kemudahan dalam pembayaran tarif, sehingga nasabah dapat melunasi kewajibannya dengan nyaman dan *fleksibel* contohnya pembayaran secara tunai, transfer bank, *autodebet*, dan *e-money*. Pegadaian syariah memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia sehingga nasabah dapat dengan mudah menemukan tempat untuk melakukan pembayaran. Selain itu, pegadaian syariah bekerja sama oleh bank dan lembaga keuangan lainnya untuk memperluas jangkauan layanan pembayarannya (Wahyuni, 2018).

4. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Tingkat kepuasan layanan nasabah merupakan metrik penting bagi perusahaan untuk mengukur kinerja dan daya saingnya. Kepuasan nasabah adalah objek yang berubah-ubah karena setiap konsumen memiliki berbagai keperluan dan keinginan pada tingkat yang berbeda-beda. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang mendapatkan nilai dari pelayanan disuguhkan oleh perusahaan. Nilai ini bisa saja diperoleh dari produk, pelayanan sistem

atau sesuatu yang bersifat perasaan. Dalam pelayanan yang disuguhkan kepada konsumen atau nasabah akan menjadi standar sejauh mana pihak perusahaan mampu memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya (Isnain & Ahmad, 2022).

2.1.5 Tarif Jasa Simpanan

Tarif jasa simpanan merupakan biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang gadaian selama jangka waktu pada akad gadai. Sesuai para pendapat *jumhur* ulama biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggungan penggadai (*rahin*) karena pada dasarnya penggadai (*rahin*) masih menjadi pemilik dari barang gadaian tersebut, sehingga dia bertanggung jawab atas seluruh biaya yang dikeluarkan dari barang gadai miliknya (Rizky, 2019).

Berdasarkan hasil observasi peneliti dipegadaian syariah unit mamuju memberikan gambaran tentang proses penaksiran barang gadai berdasarkan observasi tersebut, penaksiran barang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, antara lain jenis barang, nilai barang dan usia barang, standar penaksiran yang digunakan adalah sebesar 92% dari harga pasaran emas sebesar Rp 1.038.000 maka perhitungan emas dapat ditafsirkan sebagai berikut;

Tabel 2.1 Perhitungan Taksiran Emas

No	Jumlah karat	Perhitungan	Taksiran
1	24 karat	92% x Rp.1.038.000'	Rp.954.960'
2	23 karat	23/24xRp.954.960	Rp.915.170
3	22 karat	22/24xRp. 954.960	Rp.865.000
4	21 karat	21/24xRp. 954.960	Rp.835.000
5	20 karat	20/24xRp. 954.960	Rp.796.000
6	19 karat	19/24xRp. 954.960	Rp.756.010

7	18 karat	18/24xRp. 954.960	Rp.716.220
8	17 karat	17/24xRp. 954.960	Rp.676.430
9	16 karat	16/24xRp. 954.960	Rp.636.640
10	15 karat	15/24xRp. 954.960	Rp.596.681

Sumber: Pegadaian syariah unit mamuju

Contoh:

Putri menggadaikan gelang emas kuning setelah ditaksir petugas ternyata gelang tersebut 22 karat dengan berat 6 gram.

Jadi perhitungannya $6 \text{ gram} \times \text{Rp.}865.000 = \text{Rp.} 5.190.000$

Contoh 2:

budi menggadaikan satu anting sepasang jepit ditaksir perhiasan emas 16 karat berat 9 gram. Nilai taksiran anting tersebut adalah Rp. 580.000 dengan nilai maksimum pinjaman Rp 550.000 tetapi budi hanya meminjam Rp 450.000 dengan jangka waktu pinjaman 10 hari dipegadaian syariah, 15 hari dipegadaian konvensional serta 120 hari dipegadaian syariah dan pegadaian konvensional ?

Perhitungan Antara Pegadaian Syariah Dan Konvensional

Aspek	Pegadaian syariah	Pegadaian konvensional
Taksiran barang	Rp. 580.000	Rp. 580.000
Jumlah pinjaman	Rp. 500.000	Rp. 500.000
Biaya administrasi	Rp. 2000	Rp 2000
Tarif jasa simpanan pegadaian syariah	Rp.2.500	Rp.2.500
Tarif sewa modal		
Pegadaian konvensional		
Tarif jasa simpanan 120 hari	Rp.29.000	Rp.30.000
Tarif jasa sewa modal 120 hari		

Perhitungannya:

1. Tarif jasa simpanan pegadaian syariah

$$\begin{aligned} \text{Ijarah per 10 hari} &= \text{Rp.580.000} / \text{Rp.10.000} \times 45 \times 10/10 - (\text{ujrah} \\ &\times 7,6\%) \end{aligned}$$

$$= \text{Rp. 2610} - (2610 \times 7,6\%)$$

$$= \text{Rp. 2411.64 (pembulatan Rp. 2.500)}$$

$$\begin{aligned} \text{Ijarah per 120 hari} &= \text{Rp. 580.00} / \text{Rp.10.000} \times 45 \times 120/ 10 - (\text{ujrah} \times \\ &7,6\%) \end{aligned}$$

$$= \text{Rp.31320} - (\text{Rp.31320} \times 7,6\%)$$

$$= \text{Rp. 28.939.68 (pembulatan Rp. 29.000)}$$

2. Tarif sewa modal pegadaian konvensional

$$\begin{aligned} \text{Sewa modal per 15 hari} &= 500.000 \times 0,75\% = \text{Rp 3750 pembulatan} \\ &\text{Rp. 3.800} \end{aligned}$$

$$\text{Sewa modal per 120 hari} = 500.000 \times 6\% = \text{Rp. 30.000}$$

Dalam masalah biaya sewa Pegadaian Syariah lebih kompetitif dibandingkan Pegadaian konvensional. Hal ini terlihat dari tarif sewa baik per 10 hari maupun per 120 hari, di Pegadaian Syariah jika 10 hari maka biaya *ijarahnya* hanya Rp.2.500 sedangkan di Pegadaian Konvensional selama 15 hari Rp.3800. begitu juga dengan tarif sewa 120 hari di Pegadaian Syariah Rp.29.000 sedangkan di Pegadaian Konvensional sewa modalnya adalah Rp.30.000, perhitungan sewa modal di Pegadaian Konvensional menggunakan presentase ketika nasabah meminjam 1-15 hari maka akan dikenakan sewa modal 0.75%, bila meminjam 120 hari maka sewa modal

akan menjadi 6% ($0.75\% \times 8$). Perihal inilah yang membedakan pegadaian Konvensional dengan Pegadaian Syariah yakni jika menggunakan sewa modal dihitung dengan bunga akumulatif sedangkan jika dengan *ijarah* yakni dengan nilai barang itu sendiri. Jadi perhitungan biaya *ijarah* tidak ditentukan dari jumlah pinjaman nasabah namun dari nilai barang yang digadaikan, inilah letak kesyariahan Pegadaian Syariah.

Cara perhitungannya:

Rumus perhitungan tarif jasa simpanan

$$\text{Tarif jasa simpan} = N \times T \times W$$

Keterangan:

N = Hasil perhitungan taksiran barang

T = Angka tarif yang ditentukan bagi konstanta yang merupakan kelipatan angka tertentu yang dijadikan dalam penentuan perhitungan tarif

W = Lama waktu pinjaman dibulatkan ke kelipatan 10 terdekat dibagi 10 (angka lima merupakan satuan waktu pinjaman terkecil)

Tarif *ijarah* dihitung dari nilai taksiran barang jaminan/*marhun* dari tarif *ijarah* dihitung dengan kelipatan 10 hari, 1 hari dihitung 10 hari simulasi perhitungan *ijarah* yaitu sebagai berikut;

- Nasabah memiliki barang jaminan dengan nilai taksiran berupa emas dengan nilai taksiran Rp.10.000.000
- *Marhun bih* maksimum yang didapat diperoleh nasabah tersebut adalah Rp.9.000.000 (90 x Taksiran)

- Maka besarnya ijarah yang menjadi kewajiban nasabah adalah
- $$\text{Ijarah} = \frac{10.000.000}{10.000} \times \text{Rp.}85 \times \frac{10}{10} = \text{Rp.} 85.000$$

Dalam akad *rahn*, *rahin* berkewajiban untuk membayar pokok pinjaman sesuai dengan jumlah pinjaman yang tercantum dalam akad. Bersamaan dengan dilunasinya pinjaman, *marhun* diserahkan kepada *rahin*. Atas penyimpanan *marhun*, *muajir* (yang menyewakan tempat untuk unit layanan gadai syariah) memungut biaya sewa tempat yang disebut jasa simpan. Jasa simpan dipungut sebagai biaya sewa tempat, pengamanan dan pemeliharaan *marhun* selama digadaikan dan merupakan pendapatan bagi unit layanan gadai syariah (Risky, 2019).

Tarif jasa simpan tidak dikaitkan dengan besarnya uang pinjaman tetapi ditentukan berdasarkan nilai taksiran *marhun* dan lama barang gadai disimpan atau lama peminjaman yang disesuaikan dengan surat edaran tersendiri. Perhitungan tarif jasa simpan menggunakan kelipatan 10 hari dan jangka waktu peminjaman 120 hari. Untuk setiap kelipatan nilai taksiran *marhun* emas Rp 10.000, tarif ditetapkan sebesar Rp45 (Rizky, 2019). Oleh karena itu penulis menggunakan indikator yang telah yang dirumuskan oleh peneliti Tarlis & Aini, (2019).

1. Besaran Tarif

Besaran tarif atau dalam pegadaian syariah, biaya yang dibebankan kepada nasabah mengenai pinjaman yang mereka ambil. Besarnya bervariasi tergantung pada beberapa jenis produk seperti gadai emas. Gadai emas syariah harian; dihitung berdasarkan taksiran emas dan jangka waktu pinjaman, gadai

emas syariah bisnis: *mu, nah* berkisar antara 0,38% hingga 0,55% Setiap 10 hari untuk jangka waktu 4 bulan (dapat diperpanjang). Semakin lama jangka waktu pinjaman semakin tinggi *mu, nahnya* atau semakin besar nilai pinjaman *mu, nahnya* bisa jadi lebih rendah. *Mu, nah* tergantung tiap cabang pegadaian bisa berbeda-beda (Jazulia, 2018).

Tarif Pegadaian Syariah menggunakan sistem *mu' nah* (biaya jasa) yang setara dengan bunga pada sistem konvensional. *Mu' nah* ini dihitung secara harian dan transparan, sehingga nasabah dapat mengetahui dengan jelas biaya yang harus dibayarkan (Rosid, 2020).

Contoh Perhitungan *Mu' nah*: Berikut adalah contoh perhitungan *mu' nah* untuk produk Gadai Emas:

Nilai taksiran emas: Rp 10.000.000,-

Jangka waktu pinjaman: 30 hari

Mu' nah harian: 0,05%

Mu' nah yang harus dibayarkan = (Nilai taksiran emas x *Mu' nah* harian x Jangka waktu pinjaman) / 100
Mu' nah yang harus dibayarkan = (Rp 10.000.000,- x 0,05% x 30) / 100
Mu' nah yang harus dibayarkan = Rp 15.000,-

2. Sistem Penetapan Tarif

Sistem penetapan tarif adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan harga produk atau jasa. Penetapan harga yang tepat sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya, seperti meningkatkan keuntungan, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penetapan harga untuk mempertahankan dan meningkatkan bagiannya dalam pasar.

Apabila perusahaan mendapatkan bagian pasar dengan luas tertentu maka perusahaan harus mempertahankannya atau mengembangkannya. Untuk itu kebijaksanaan dalam penetapan harga jangan sampai merugikan usaha mempertahankan atau mengembangkan bagian pasar tersebut (Sarina, 2023).

Sistem penetapan tarif pada Pegadaian Syariah berbeda dengan Pegadaian konvensional. Perbedaan utama terletak pada dasar perhitungannya. Pegadaian Syariah menggunakan prinsip syariah Islam, sehingga tidak mengenakan bunga (*riba*). Sebagai gantinya, Pegadaian Syariah membebankan biaya jasa pemeliharaan barang jaminan (*ijarah*). Biaya *ijarah* ini dihitung berdasarkan persentase tertentu dari taksiran nilai barang jaminan (*marhun*) (Zulfikar, 2021).

Tarif jasa simpanan (*ijarah*) menetapkan biaya pemakaian *Space* dan pemeliharaan barang jaminan (*marhum*). Tarif jasa simpanan dibedakan antara jenis-jenis barang jaminan (*marhum*) dengan ketentuan yaitu:

1. Tarif *ijarah* dihitung dari nilai taksiran barang yang dijadikan (*marhum*)
2. Dengan jangka waktu pinjaman ditetapkan 120 hari, yaitu tarif jasa simpanan dengan kelipatan 10 hari (1 hari dihitung 10 hari), dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tarif Jasa Simpanan

Jenis <i>Marhun</i>	Perhitungan Tarif:
Emas	Taksiran / Rp.10.000 x Rp 85 x jangka waktu / 10
Elektronik dan alat rumah tangga lainnya	Taksiran / Rp. 10.000 x Rp 90 x jangka waktu / 10
Kendaraan bermotor (mobil dan motor)	Taksiran / Rp. 10.000 x Rp 95 x jangka waktu / 10

Sebagai contoh; misalkan nasabah memiliki barang jaminan berupa emas dengan nilai taksiran 10.000.000, maka *marhum bih* memaksimumkan yang dapat diperoleh tersebut adalah Rp. 9.180.000 (90% X taksiran). Maka besarnya *ijarah* yang menjadi kewajiban nasabah per 10 Hari adalah Rp $10.000.000/10.000 \times \text{Rp } 85 \times 10/10 = \text{Rp } 85.000$. jika nasabah menggunakan *marhum bih* selama 25 hari berhubung *ijarah* ditetapkan dengan kelipatan per 10 hari, maka besar *ijarah* adalah Rp 255.000 (Rp 85.000 x 3). *Ijarah* dibayarkan pada saat nasabah melunasi atau memperpanjang *marhum bih*.

Berikut merupakan contoh perhitungan jika ingin menggadaikan emas batangan sebesar 25 gram. Misalnya, harga taksiran saat ini adalah Rp 300.000 per gram. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

taksiran	= 25 x Rp 300.000
	= Rp 7.500.000
Dana pinjaman	= 90% x Taksiran
	= 90% x Rp 7.500.000
	= Rp 6,750.000
Tarif jasa gadai/ijarah	= (Taksiran /10.000) x Tarif x (jangka waktu/10 hari)
	= (Rp 7.500.000 x 10.000) x 80 x (10/10)
	= 750 x 80 x 1
	= Rp. 60.000 per 10 hari
Biaya Administrasi	= Rp 25.000

Pernyataan diatas bahwa kewajiban atas dana pinjaman yang diambil adalah Rp.60.000 per 10 hari. Jika nasabah mengambil jangka waktu 10 bulan jumlah tersebut akan menjadi Rp. 180.000 per bulan untuk dana pinjaman sebesar Rp 6.750.000.

3. Kejelasan Informasi Tarif

Kejelasan informasi tarif adalah sebuah kewajiban bagi penyedia layanan, termasuk pegadaian syariah, untuk menyampaikan informasi mengenai biaya-biaya yang terkait dengan produk atau layanannya secara transparan dan mudah dipahami oleh nasabah. Informasi tarif harus mudah diakses oleh nasabah, baik melalui media *offline* maupun *online*. Dengan adanya layanan digital yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan membuat nasabah merasakan manfaat dan kemajuan teknologi dalam aplikasi baru dan memenuhi permintaan nasabah dengan menawarkan kemudahan pengguna dalam kegiatan bertransaksi. Adapun media *offline* dapat berupa brosur, poster, dan papan informasi di outlet pegadaian syariah. Sedangkan media *online* dapat berupa situs web, aplikasi, dan media sosial. Nasabah dapat dengan mudah membandingkan tarif dari berbagai penyedia layanan dan memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Kejelasan informasi tarif dapat membantu mencegah kesalah pahaman antara penyedia layanan dan nasabah terkait dengan biaya-biaya yang harus dibayarkan (Tampubolon, 2023).

4. Perbandingan Tarif Dengan Lembaga Keuangan Lain

Pegadaian Syariah menawarkan produk gadai syariah dengan prinsip syariah Islam, di mana nasabah menjaminkan barang berharga untuk mendapatkan pinjaman dana. Berbeda dengan pegadaian konvensional yang menerapkan bunga, pegadaian syariah menggunakan sistem biaya jasa titip dan biaya administrasi. Pegadaian syariah hanya mempunyai atau memperoleh

keuntungannya dari pembiayaan sewa-menyewa tempat yang dipunguti bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang di perhitungkan dari sebuah pinjaman uang. Maka dari itu dapat dikatakan proses pinjam-meminjamn uang hanya sebagai kegiatan atau proses untuk menarik minat konsumen untuk menyimpan barangnya di pegadaian (Tuddini, 2022).

Pendanaan pegadaian syariah sama dengan lembaga keuangan lainnya, yang mempunyai tujuan mendapatkan keuntungan. Namun, dengan cara yang berbeda. Dalam hal ini, pegadaian syariah tidak menghimpun dana secara langsung dari masyarakat baik dalam bentuk *mudharabah*, *giro wadiah*, maupun *deposito mudharabah*. oleh karena itu, pegadaian Syariah adalah peruntukan membiayai dan memenuhi kebutuhan dananya (Tuddini, 2022).

2.1.6 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu Kualitas pelayanan diukur dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. *Reliability* yaitu kemampuan *costumer service* dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan dapat dipercaya dengan akurasi. *Resposivense* Ini adalah keinginan *costumer service* untuk memberikan bantuan dan layanan yang *responsif* serta akurat kepada nasabah, dengan menyampaikan informasi secara jelas, diukur melalui empat indikator. *Assurance* Yaitu pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan *costumer service* dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank. *Empathy*, yaitu *Costumer service* memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada nasabah dengan usaha untuk memahami kebutuhan mereka secara individual.

Bukti fisik (*tangibles*) mengacu pada fasilitas, peralatan, personel, dan saluran komunikasi yang tersedia (Tarlis & Aini, 2019).

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang didapat dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Judul Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung (Devi Riski Amelia, 2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa akad rahn memiliki dampak positif bagi masyarakat yang telah bertransaksi atau menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim, Bandar Lampung. Setelah melakukan transaksi, masyarakat menjadi lebih memahami prosedur awal yang perlu diikuti dalam pembiayaan rahn di Pegadaian Syariah.	Kedua penelitian berfokus pada nasabah pegadaian syari'ah. Tujuan utama dari kedua penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pegadaian syari'ah.	Penelitian ini Berfokus pada bagaimanatarif yang dikenakan untuk jasa penyimpanan gadai mempengaruhi kepuasan nasabah. Tarif jasa simpan gadai adalah biaya yang harus dibayar nasabah untuk menyimpan barang gadaianya di pegadaian syari'ah.
2	Pengaruh Biaya Penitipan (<i>ujrah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung	Hasil penelitian ini menunjukkan diperoleh t hitung lebih besar kecil t tabel maka Ho diterima maka disimpulkan bahwa biaya penitipan ujra tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Kedua penelitian ini sama-sama berfokus pada pegadaian syriah, keduanya meneliti pengaruh faktor kepuasan nasabah	Kedua penelitian yang pertama fokusnya spesifik membahas biaya penitipan yang mungkindinterkai dengan penyimpanan barang sedangkan tarif jasa simpan gadai berfokus mencakup keseluruhan proses penyimpanan

	Yulia Dwi Anggraini (2018)			hiangga pemeliharaan barang gadai
3	Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah (Andi Tarlis, Wardatul Aini, Junaidi, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan penerapan tarif jasa simpan gadai dicabang langsa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat tidak adanya keraguan adanya melakukan transaksi dipegadaian syariah di cabang langasa. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari ketertarikan masyarakat melakukan transaksi gadai.	Kedua judul sama-sama membahas mengenai penerapan tarif jasa simpan gadai dan kepuasan nasabah, keduanya berfokus pada nasabah yang menggunakan layanan gadai	Menenkankan pada pengaruh artinya penelitian ini kemungkinan besar akan melibatkan sejauh mana perubahan dalam tarif jasa simpan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.
4	Pengaruh Pembiayaan Produk Rahn Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Cakra Negara (Ririn Indah Permatasari, 2020)	kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu Jadi pengaruh pembiayaan produk <i>rahn</i> terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik persepsi nasabah pada produk rahn maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi	Penelitian berfokus pada nasabah pegadaian syari'ah. Tujuan utama dari kedua penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pegadaian syari'ah.	Penelitian ini berfokus pada bagaimana pembiayaan rahn (gadai syari'ah) mempengaruhi kepuasan nasabah. Pembiayaan rahn adalah bentuk pembiayaan di mana nasabah memberikan barang berharga sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman.
5	Pengaruh Biaya Administrasi Biaya Penitipan (<i>Ujrah</i>) Dan Denda Keterlambatan Terhadapkepuasan Nasabah Gadai Emas	Emas syariah (<i>rahn</i>) adalah sistem pinjaman yang menggunakan emas dan berlian sebagai jaminan, di mana semua nasabah dapat memanfaatkan layanan ini untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif sesuai dengan prinsip syariah. Kepuasan	Penelitian bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap berbagai biaya atau tarif yang dikenakan dalam layanan pegadaian. Kepuasan nasabah adalah variabel	Penelitian ini berfokus pada beberapa komponen biaya yang dikenakan pada nasabah gadai emas, yaitu biaya administrasi, biaya penitipan (<i>ujrah</i>), dan denda keterlambatan, serta bagaimana

	(Ayu Oktiana, 2023)	nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan sangat penting bagi perusahaan. Menurut teori kepuasan nasabah, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut meliputi kualitas layanan, kualitas produk, harga, aspek emosional, dan faktor pribadi dari konsumen itu sendiri	dependen utama yang diukur dalam survei atau kuesioner sering digunakan dalam penelitian semacam ini	komponen-komponen ini mempengaruhi kepuasan nasabah.
--	---------------------	--	--	--

Sumber: diolah oleh peneliti 2024

2.3 Kerangka Konseptual

Model penelitian dalam studi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

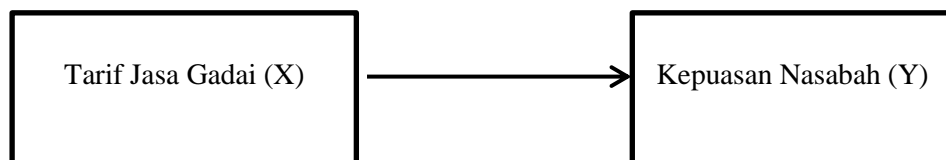
tarif jasa simpan gadai sebagai variabel Independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Tarif jasa gadai adalah harga sewa dan harga beli yang telah disepakati pada saat penandatanganan perjanjian sewa. di awal Kesepakatan pada pegadaian syariah unit mamuju terhadap Kepuasan pelanggan gadai. Kepuasan nasabah merupakan perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja produk dengan hasil yang diharapkan (Anggraini, 2018).

Penelitian yang telah dilakukan Amelia, (2018) yang meneliti mengenai pembiayaan *rahn* terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menemukan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung karena setelah masyarakat melakukan transaksi mereka memahami atau mengetahui bagaimana prosedur

pertama yang harus dilakukan oleh mereka dalam pembiayaan *rahn* dipegadaian syariah.

Keterkaitan antara tarif jasa dan kepuasan nasabah adalah kepuasan nasabah dengan layanan gadai ditentukan oleh perbandingan antara ekspektasi mereka dan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut jika tarif jasa simpan gadai yang dikenakan sesuai ekspektasi nasabah, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika tarif tersebut lebih tinggi dari ekspektasi, maka nasabah merasa bahwa tarif tersebut tidak adil atau tidak wajar. Tarif jasa gadai mengenai keadilan harga menyatakan bahwa pelanggan akan merasa senang dengan harga suatu barang atau pelayanan jika mereka merasa bahwa harga tersebut adil dan wajar.

Berdasarkan teori yang diuraikan, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

Keterangan:

X = Tarif Jasa Simpan Gadai

Y = Kepuasan Nasabah

→ = Pengaruh Variabel Independent Secara Parsial (Tarif Jasa Simpan Gadai) Terhadap Variabel Dependent (Kepuasan Nasabah).

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Tarif jasa gadai dengan akad *rahn* adalah menahan harta sipemilik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya jadi adapun hubungan tarif jasa gadai berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik persepektif nasabah pada tarif jasa gadai maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Jadi dengan sementara pada masalah penelitian ini yaitu:

H₀ : Tarif jasa simpan gadai (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah (Y)

H_a : Tarif jasa simpan gadai (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari BAB sebelumnya mengenai pengaruh penerapan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah dipegadaian syariah, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini hasil pengujian hipotesis membuktikan menggunakan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan berpengaruh dan signifikan antara tarif jasa gadai (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini menunjukkan karena tarif jasa gadai tidak terlalu memberatkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau pelunasan. Tarif yang ditentukan pegadaian syariah cukup terjangkau dan ringan untuk nasabah gadai emas. Jadi pengaruh tarif jasa gadai terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik persepsi nasabah pada jasa gadai yang ditentukan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

5.2 keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan tarif jasa simpan gadai terhadap kepuasan nasabah keterbatasan yang peneliti rasakan. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah pegadaian syariah di wilayah tertentu sehingga hasil sepenuhnya tidak menggambarkan pada didaerah lain dengan karakteristik yang berbedah dan juga responden yang terbatas karena sebagian nasabah tidak bersedia berpartisipasi, sehingga mungkin tidak mencerminkan keseluruhan populasi nasabah pada Pegadaian Syariah

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan mengenai tarif jasa gadai terhadap kepuasan nasabah maka peneliti mencoba memberikan saran yang digunakan sebagian dasar masukan yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain selain yang telah dibahas, guna memberikan kepuasan lebih kepada nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di Pegadaian Syariah, seperti variabel kualitas pelayanan atau variabel lainnya.
2. Pegadaian syariah unit mamuju sebaiknya lebih memperhatikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi serta meningkatkan keamanan, terutama dalam penyimpanan barang berharga milik nasabah, agar nasabah merasa nyaman dan puas saat melakukan transaksi jasa gadai
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan lebih menggunakan data yang akurat dengan jumlah reponden yang lebih banyak sehingga memungkinkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Y.D. (2018). Pengaruh Biaya Penitipan (*ujrah*) Terhadap kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus pada pegadaian syariah way Halim Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Al-Qur'an dan Terjemahan.
- Amelia, D.R. (2018). Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Aprilia, N.T. (2023). Pengaruh Biaya (*ujrah*) dan kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Claudia, C. (2023). Analisis Penggunaan Transaksi Non Tunai Menggunakan Aplikasi Digital Pada Masa Covid-19 Di PT. Pegadaian Syariah Ups Sibuhuan (Doctoral dissertation, UIN Syek Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Dewi, k. (2023). Pengaruh Biaya Penitipan Dan Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Doctoral dissertation Universitas Muhammadiyah Palopo).
- Dikrillah, P.S., & Sugiharto, B (2021) Analisis Perbedaan Sistem Pinjaman Dana Antara Pegadaian Syariah Dengan Bank Syariah. *Jbfi (Journal of Banking and Financial Innovation)*, 3(01), 58-76
- Fadli,M.M (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Café Black Semeru Di Candipuro)
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (Edisi ke-8, Cetakan ke-VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isnain, R. M., Ahmad, R. M., & Arkiang,F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Dipegadaian Bank Syariah Indonesia KC. Kupang. *Jasie*, 1(2).
- Inka, S.R. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, Promosi, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Pembiayaan Pemilikan Rumah Di Bank Syariah Indonesia (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah

- Indonesia Cabang Purwokerto Karang Kobar) (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- Jazulia, R. R. (2018). Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Iqtishodia*, 5(2), 87-98.
- Kasdaryanti, I. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kc Bone.
- Khotimah, N. (2021). Keadilan Tarif Layanan Jasa Rahn Syariah Di Pegadaian Syariah Cabang Jember (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Permatasari, R.I. (2020). Pengaruh Pembiayaan Produk rahn terhadap kepuasan nasabah pada PT.pegadaian syariah cabang cakranegara (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Prahastiwi, W.E. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga Jual Jaminan Terhadap Biaya Ijarah Marhun (Studi Pada Pegadaian Syari'ah KC Raden Intan Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Putri, A.A. (2022). Implementasi Manajemen Risiko Produk Pembiayaan Gadai Emas (Rahn) Dalam Meningkatkan Profitabilitas (Studi Pada Unit Pegadaian Syariah Punge Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- “Pegadaian Syariah” Pegadaian Syariah www.pegadaiansyariah.co.id. Accessed 5 August. 2024.
- Punguh Suharso, Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktik (Jakarta: PT.Indeks, 2009), Hal 108.
- Rukmanda, M.R.(2020). Konsep Rahn Dan Implementasinya Di Indonesia Eco-Iqtishodi: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 1-14
- Rizky, A. F. (2019). Perbandingan Penerapan Tarif Administrasi dan Jasa Simpanan Pada Produk Gadai Emas (Studi Kasus di Unit Pegadaian SyariahIring Mulyo Metro dan BPRS Metro Madani KP Metro) (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Rosid, A. R. A. (2020). Penetapan Mu'nah Pada Pembiayaan Rahn Emas Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus di Pegadaian Syariah Cabang Cinere) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Rafsanjani, H. (2021). Perbedaan Praktek Gadai Konvensional Dengan Syariah: Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Cabang Kebomas Gresik. *MAGASID* 10
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta
- Sriwulandari, S. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Akad Rahn Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri KCP. Polewali (Doctoral Disertation, IAIN Parepare)
- Syawal, S., Callo, H., & Rivai, M.(2023). Dampak Keberadaan Pegadai,An Unit Pelayanan Syariah Ahmad Yani Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Di Kabupaten Mamuju. *SEIKO: Journal Of Management & Business*, 6(1)
- Sarina, S. (2023). Strategi Penetapan Harga Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Kredit Kendaraan Motor Pada Pegadaian Sinjai (Doctoral disertation, Universitas Islam Ahmad Dahlan).
- Tarlis, A., & Aini,w.(2019). Hubungan Penerapan Tarif Jasa Simpan Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syariah Cabang Langsa. *Jurnal Investasi Islam*, 4(1), 64-101
- Tampubolon, F. Y. (2023). Analisis Saluran Integrasi (*Omnichannel*) Dan Viral Marketing Terhadap Minat Beli Kembali Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Mediasi Produk Tabungan Emas Pt Pegadaian Cabang Peringgian Medan.
- Tuddini, C. N. (2022). Tinjauan Fiqh Muamalah Dan Fatwa DSN-MUI Tentang Penetapan Biaya Pemeliharaan Barang Gadai (Suatu Penelitian Pada Pegadaian Syariah Banda Aceh) (Doctoral disertation, UIN Ar-Raniry).
- Wahyuni, D. (2018). Pengaruh Kemudahan Pembayaran Angsuran Nasabah (Studi kasus di pegadaian syariah cabang surakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi & Bisnis* 13(2), 265-274.
- Zulfikar, T. (2021). Analisis Sistem Penetapan Tarif Ijarah Pada Produk Gadai Emas Di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Di Pegadaian Syariah Cabang Meulaboh). *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 6(2), 114-126.