

## **KORELASI KEPUASAN NASABAH DENGAN MINAT MENJADI NASABAH PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**

Oleh: S. Purnamasari\*

### **Abstrak**

Eksistensi pegadaian syariah di Indonesia muncul sebagai solusi alternatif. Oleh karena itu pilihan untuk berhubungan dengan pegadaian syariah yang notabeneanya bebas bunga, dewasa ini semakin mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh dari kalangan masyarakat. Untuk mendapatkan tanggapan positif dari nasabah diperlukan manajemen yang baik dari pihak pengelola. Sehingga kepuasan nasabahpun dapat terwujud dan ini dapat berdampak positif pada peningkatan jumlah nasabah. Alasan pemilihan lokasi penelitian pada Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta berdasarkan pada pertimbangan bahwa pegadaian syariah tersebut merupakan pegadaian pertama yang menerapkan sistem syariah di Yogyakarta juga letak lokasi yang sangat strategis (ditengah atau pusat kota yang notabeneanya dikelilingi banyak sekolah, kantor dan kampus.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan metode penelitian kualitatif sekaligus kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan nilai korelasi kepuasan nasabah dengan minat menjadi nasabah di Pegadaian tersebut sebesar 0,658. Sementara keberhasilan peningkatan jumlah nasabah dapat diantisipasi atas dasar kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak Pegadaian dijelaskan melalui persamaan regresi  $Y = 26,836 + 0,186X_1$ . Adapun hasil perhitungan koefesien determinasinya ( $R^2$ ) diperoleh angka sebesar 0,725. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 72,5 %. Sedangkan 27,5 % dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Korelasi, Kepuasan, Nasabah, Minat, dan Syari'ah

### **A. Pendahuluan**

Pegadaian dalam istilah Islam sering disebut dengan *Ar-Rahn*. *Ar-Rahn* dalam Islam semata-mata berakadkan *tabarruk*. Oleh karena itu seiring dengan berkembangnya sistem syariah di Indonesia maka didirikanlah pegadaian yang berbasis syariah. Apabila dilihat dari perbedaan antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional seharusnya pegadaian syariah dapat lebih menarik

---

\*Penulis S. Purnamasari, Dosen Tetap Yayasan UNISKA Banjarmasin

minat masyarakat karena dengan tidak adanya bunga dalam peminjaman uang. Sedangkan dalam pegadaian konvensional terdapat adanya penetapan bunga per 15 (lima belas) hari. Namun realitasnya tidak demikian. Ada hal lain yang lebih dapat menarik perhatian mereka untuk menjadi nasabah di pegadaian syariah.

Sebagaimana diketahui bahwa kelengkapan pesat dan infra struktur masih belum cukup untuk menjamin suksesnya pegadaian syariah. Masih rendahnya pemahaman masyarakat tentang pegadaian syariah, terbatasnya tenaga ahli, terbatasnya jaringan kantor (*net work*), menyebabkan terbatasnya jangkauan pegadaian syariah dalam melayani masyarakat. Sejumlah ketentuan yang ada belum sesuai dengan *nature of business* pegadaian syariah yang tidak mengenal suku bunga dan kegiatan spekulasi serta mengutamakan prinsip kemitraan dan keadilan. Dengan demikian perlu disusun aturan dan infra struktur yang berdasarkan penelitian (*research – based regulation*) dan diberlakukan dengan pentahapan yang sesuai perkembangan pegadaian syariah. Pentingnya pengetahuan pegadaian syariah didasarkan pada pertimbangan pada sistem pegadaian syariah yang merupakan perbedaan karakteristik usaha dan sistem operasi dibandingkan dengan pegadaian konvensional. Disamping itu, pengaturan yang bersifat spesifik dalam operasional pegadaian syariah diperlukan untuk menjamin terpenuhinya prinsip-prinsip syariah (*comply to sharia principles*) (Subagyo, dkk, 1999; 46). Urgensi penyempurnaan pengetahuan pegadaian syariah menjadi penting mengingat ketentuan yang ada saat ini belum sepenuhnya dapat mengakomodir kegiatan usaha pegadaian syariah.

Oleh karena itu masing-masing pegadaian harus mengupayakan sikap profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan pada nasabah, sebab nasabah adalah segalanya bagi suatu lembaga atau industri jasa keuangan tak terkecuali pegadaian.

Roth and Jackson menduga bahwa perbankan yang mampu melaksanakan kegiatan operasional lebih baik dari pada kompetitornya, yaitu kegiatan operasional perbankan yang dilaksanakan tersebut secara implisit juga telah mengadopsi pemahaman perusahaan terhadap lingkungan (A.V. Roth dkk., 1995; 11-41). Ini juga bisa diterapkan pada lembaga industri jasa keuangan seperti pegadaian. Kegiatan operasional pegadaian didefinisikan sebagai layanan pegadaian untuk mendayagunakan operasi-operasi tradisional pegadaian yang terdiri atas; faktor produk dan kepemimpinan teknologi, yang disertai oleh pengetahuan organisasional baik berupa kemampuan manusia ataupun prosesnya.

Dari uraian tersebut dapat berimplikasi bahwa jika dahulu yang dipikirkan pegadaian adalah apa yang akan dijual atau diberikan, pada era sekarang yang terpenting justru kemampuan membaca kebutuhan konsumen (yang selanjutnya nasabah), sekarang dan konsumen masa yang akan datang menjadi lebih penting. Hal yang sama berlaku juga untuk pegadaian unit layanan syariah sebagai bentuk pegadaian yang relatif baru. Dalam hal ini yang

perlu diprioritaskan oleh manajemen adalah mengusahakan daya tarik terhadap pemenuhan kepuasan para nasabah agar dapat bertahan, loyal, melalui *performance* kerja sehingga dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar pegadaian syariah. Untuk itu perlu dilakukannya "*informance and performance analysis*" (J. Supranto, 2001; 223). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan/jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap pegadaian dalam menarik minat dan kecenderungan nasabah. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan korelasi antara kepuasan nasabah atas layanan dengan minat menjadi nasabah di Pegadaian Syariah.

Secara teoritis-keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan khasanah keilmuan, khususnya dalam bidang ilmu ekonomi Islam. Sedangkan secara empiris hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi upaya pengembangan dan peningkatan kualitas layanan pegadaian syariah, sehingga dari sinilah nantinya dapat ditawarkan sebuah strategi untuk pengembangan pegadaian syariah kedepan.

## **GAMBARAN TENTANG GADAI SYARIAH**

Rahn (Gadai Syariah) adalah perjanjian penyerahan barang atau harta sebagai jaminan berdasarkan hukum gadai berupa emas/perhiasan/kendaraan. Sedangkan *Ar-Rahn* dalam istilah hukum positif Indonesia adalah apa yang disebut dengan barang jaminan, agunan<sup>1</sup>, runguhan,<sup>2</sup> cagar,<sup>3</sup> atau cagaran, tanggungan.<sup>4</sup> Hukum Gadai pada dasarnya *jai'z* (boleh) menurut Al-qur'an, Al-Hadits, dan kaidah fiqih (Sayyid Sabiq, 1983; 193).

Sesuai dengan landasan konsep rahn, pada dasarnya pegadaian syariah bejalan diatas dua akad transaksi syariah yaitu:

---

<sup>1</sup> Kata agunan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI (1988) diartikan sebagai cagaran, gadaian, jaminan, tanggungan

<sup>2</sup> Kata runguhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI (1988) diartikan sebagai barang dan sebagainya yang diserahkan untuk tanggungan uang yang dipinjam. Menurut Kamus tersebut, sinonim dari runguhan adalah cagaran dan jaminan. Merungguhkan berarti menyerahkan sesuatu untuk cagaran (jaminan, tanggungan); atau berarti pula menggadaikan.

<sup>3</sup> Kata cagar dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI (1988) diartikan sebagai barang yang dipakai sebagai tanggungan hutang atau barang yang digadaikan. Menurut kamus tersebut, mencagarkan berarti memberikan barang untuk tanggungan utang

<sup>4</sup> Kata tanggungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI (1988) diartikan sebagai barang yang dijadikan jaminan. Menurut kamus tersebut, menanggungkan berarti menyerahkan barang atau surat berharga sebagai jaminan hutang

1. *Akad ar-Rahn*. *Akad ar-Rahn* dilakukan untuk nasabah yang menginginkan menggadaikan barangnya, baik itu untuk keperluan konsumtif maupun untuk keperluan produktif. Dengan demikian, rahin akan memberikan biaya upah atau *fee* kepada murtahin, karena murtahin telah memelihara, menjaga atau merawat marhun.
2. *Akad Ijarah*. Akad ini diterapkan untuk nasabah yang menginginkan menyewa tempat untuk menitipkan barang/marhun miliknya, Akad Ijarah merupakan bagian dari akad *Tijarah/Muamalah (compensational contract)* adalah segala macam perjanjian yang menyangkut *for profit transaction*. Akad-akad ini dilakukan dengan tujuan mencari keuntungan, karena itu bersifat komersial.

Implementasi dari prinsip syariah yang dilakukan oleh operasional lembaga Pegadaian Syariah, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pegadaian Syariah memperoleh pendapatan dari jasa atas penyimpanan marhun.
2. Tarif dihitung berdasarkan volume dan nilai marhun.
3. Tarif tidak dikaitkan dengan besarnya uang pinjaman.
4. Dipungut dibelakang pada saat rahin melunasi hutangnya.

Fatwa dewan syariah nasional No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn yang ditetapkan tanggal 28 Maret 2002 oleh Ketua dan Sekretaris Dewan Syariah Nasional menentukan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan hutang dalam bentuk Rahn dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) sampai semua hutang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin. Pada prinsipnya, marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizin rahin, dengan tidak mengurangi nilai marhun dan pemanfaatannya itu sekedar mengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban rahin, namun dapat dilakukan juga oleh murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban rahin.
4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
5. Penjualan *marhun*
  - a. Apabila jatuh tempo segera murtahin harus memperingatkan rahin melunasi hutangnya.
  - b. Apabila rahin tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka marhun dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai dengan syariah.
  - c. Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
  - d. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.



2. Dukungan dari lembaga keuangan Islam di seluruh dunia.

Adanya Pegadaian Syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam adalah sangat penting untuk menghindarkan umat Islam dari kemungkinan terjerumus kepada yang haram. Oleh karena itu pada konferensi ke-2 Menteri-menteri Luar Negeri negara muslim di seluruh dunia bulan Desember 1970 di Karachi, Pakistan telah sepakat untuk pada tahap pertama mendirikan Islamic Development Bank (IDB) yang dioperasikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. IDB kemudian secara resmi didirikan pada bulan Agustus 1974 dimana Indonesia menjadi salah satu negara anggota pendiri. IDB pada Articles of Agreement-nya pasal 2 ayat XI akan membatu berdirinya bank dan lembaga keuangan yang akan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam di negara-negara anggotanya (*Agreement Establishing the Islamic Development Bank*, 1994). Beberapa bank Islam yang berskala internasional telah datang ke Indonesia untuk menjajagi kemungkinan membuka lembaga keuangan syariah secara patungan. Hal ini menunjukkan besarnya harapan dan dukungan lembaga keuangan internasional terhadap adanya lembaga keuangan syariah di Indonesia.

Diterapkannya sistem sewa tempat sebagai pengganti bunga maka tidak ada diskriminasi terhadap nasabah yang didasarkan atas kemampuan ekonominya sehingga aksesibilitasnya pegadaian syariah menjadi sangat luas (Karnaen Perwataatmadja dan Antonio, Muhammad Syafi'i, 1999; 47).

b. Kelemahan (*Weakness*) dari pegadaian syariah.

Berprasangka baik kepada semua nasabahnya dan berasumsi bahwa semua orang yang terlibat dalam perjanjian bagi hasil adalah jujur dapat menjadi boomerang karena Pegadaian Syariah akan menjadi sasaran empuk bagi mereka yang beritikad tidak baik. Kemungkinan di sana-sini masih diperlukan perangkat peraturan pelaksanaan untuk pembinaan dan pengawasannya. Masalah adaptasi sistem pembukuan dan akuntansi Pegadaian Syariah terhadap sistem pembukuan dan akuntansi yang telah baku, termasuk hal yang perlu dibahas dan diperoleh kesepakatan bersama.

c. Peluang (*Opportunity*) dari pegadaian syariah.

Bagaimana peluang dapat didirikannya pegadaian syariah dan kemungkinannya untuk tumbuh dan berkembang di Indonesia dapat dilihat dari berbagai pertimbangan yang membentuk peluang-peluang dibawah ini:

1. Peluang karena pertimbangan kepercayaan agama:

Adalah merupakan hal yang nyata didalam masyarakat Indonesia khususnya yang beragama Islam, masih banyak yang menganggap bahwa menerima atau membayar bunga adalah termasuk menghidup suburkan riba.

Karena riba dalam agama Islam jelas-jelas dilarang maka masih banyak masyarakat Islam yang tidak mau memanfaatkan jasa pegadaian yang telah ada sekarang.

2. Adanya peluang ekonomi bagi berkembangnya pegadaian syariah.

Selama Repelita VI diperlukan pembiayaan pembangunan yang seluruhnya diperkirakan akan mencapai jumlah yang sangat besar. Dari jumlah tersebut diharapkan sebagian besar dapat disediakan dari tabungan dalam negeri dan dari dana luar negeri sebagai pelengkap saja. Dari tabungan dalam negeri diharapkan dapat dibentuk melalui tabungan pemerintah yang kemampuannya semakin kecil dibandingkan melalui tabungan masyarakat yang melalui sektor perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

d. Ancaman (*Threat*) dari pegadaian syariah.

Anggapan bahwa pegadaian syariah itu berkaitan dengan isu fanatisme agama merupakan ancaman yang paling berbahaya karena tidak suka apabila umat Islam bangkit dari keterbelakangan ekonominya. Mereka tidak mau tahu bahwa pegadaian syariah itu jelas-jelas bermanfaat untuk semua orang tanpa pandang suku, agama, ras, dan adat istiadat. Isu primordial, eksklusivisme atau sara mungkin akan dilontarkan untuk mencegah berdirinya pegadaian syariah.

Ancaman berikutnya adalah dari mereka yang merasa terusik kenikmatannya mengeruk kekayaan rakyat Indonesia yang sebagian besar beragama Islam melalui sistem bunga yang sudah ada. Munculnya pegadaian syariah yang menuntut pemerataan pendapatan yang lebih adil akan dirasakan oleh mereka sebagai ancaman terhadap status quo yang telah dinikmatinya selama puluhan tahun. Isu tentang ketidakcocokan dengan sistem internasional yang berlaku di seluruh dunia mungkin akan dilontarkan untuk mencegah berkembangnya di tengah-tengah mereka.

## **2. Kepuasan**

Kepuasan dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kepuasan nasabah yang terfokus pada pelayanan atau layanan Pegadaian Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Layanan atau pelayanan selalu mengacu pada pribadi dan situasi yang ditimbulkan oleh pelayanan itu sendiri, sehingga menimbulkan kegembiraan, kesenangan dan kepuasan pelayanan berkaitan dengan aspek-aspek teknis dalam menghasilkan produk jasa bagi nasabah. Berkaitan pelayanan ini, untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan pada nasabah, maka yang harus diperhatikan adalah fungsi kinerja utama dari suatu pelayanan, karakteristik yang diharapkan, kesesuaian kepuasan yang diharapkan pada pemunculan persyaratan yang telah ditetapkan, keandalan; tingkat kepercayaan terhadap produk, kemampuan pelayanan; kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kelalaian, estetik; pengalaman

pelayanan yang berkaitan dengan perasaan dalam panca indra (Heru Sulistyio, 1998; 15-20).

Goes dan Dais mengaitkan mutu pelayanan ini dengan jasa, dan mengatakan bahwa dalam industri jasa, sifat-sifat pokok kualitas jasa adalah:

1. Keterpercayaan (*realibility*) meliputi jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan.
2. Keterjaminan (*assurance*) terdiri atas kompetensi, percaya diri, menimbulkan keyakinan kebenaran (*objective*).
3. Penampilan (*performance*) yaitu teratur dan rapi, tertib (indah), berpakaian rapi dan harmonis.
4. Kepemerhatian (*empaty*) meliputi penuh perhatian terhadap setiap pelanggan melayani pelanggan dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi pelanggan, berkomunikasi dengan baik dan benar, bersikap dengan penuh simpati.
5. Ketanggapan (*response*) yaitu tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respons terhadap permintaan pelanggan, cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan-keluhan pelanggan (DS Tampubolan, 1995, 10).

Kepuasan adalah memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri seseorang atau individu yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku (Fx. Suwanto, 1999; 79). Kepuasan biasanya tercapai apabila segala kebutuhan yang mengawali suatu keinginan terpenuhi. Faktor-faktor ini timbul karena adanya motivasi yang melatar belakangi seseorang melakukan pekerjaan. Menurut Gibson, motivasi adalah suatu konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memulai dan mengarahkan perilaku (Fx. Suwanto, 1999; 77).

Teori ini pada dasarnya bila diperhatikan secara mendalam merupakan teori sebab dan akibat, yaitu bagaimana seseorang berusaha serta hasil apa yang diperoleh nya.

#### 1. Teori harapan atau expectance theory

Bahwa kekuatan yang memotivasi seseorang untuk belajar giat dalam beraktifitas tergantung dari hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan dari hasil pekerjaan itu, berapa yakinkah seseorang akan memperoleh hasil dari pekerjaan itu dan akan diapakan.

#### 2. Teori keadilan (*Equity Theory*)

Ego manusia selalu mendambakan keadilan dalam perolehan keuntungan maupun sanksi terhadap setiap perilaku yang relatif sama.

#### 3. Teori Penguhan (*Reiforcement Theory*)

Didasarkan atas hubungan sebab akibat yang dikaitkan dengan pemberian kompensasi, misal: penghargaan berupa bonus tertentu tergantung pada hasil yang telah dicapai seseorang lewat usaha yang telah dilakukannya.

Oleh karena itu jelas ada korelasi antara motivasi dengan kepuasan yaitu motivasi sebagai faktor yang mendorong untuk mendapatkan kepuasan. Apabila seseorang merasa puas dengan apa yang telah dicapainya maka iapun terdorong untuk melakukan perbuatan tersebut.

### **3. Minat**

Menurut Suharsimi Arikunto, minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memilih/menolak suatu kegiatan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minat (Slameto, 1988; 182). Kebutuhan-kebutuhan yang mendasari suatu minat seseorang tersebut dapat merupakan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat fisiologis maupun psikologis. Maslow menekankan adanya suatu hierarki dari kebutuhan (*hierarchy of needs*), dimana kebutuhan yang lebih tinggi akan mendorong seseorang untuk mendapatkan kepuasan atas kebutuhan tersebut, setelah kebutuhan yang lebih rendah telah dipuaskan (Abraham H. Maslow, 1994; 43). Kebutuhan-kebutuhan yang mendominasi pada saat tertentu akan menentukan terbentuknya minat dan mempengaruhi perilaku seseorang. Hal ini tentu saja terjadi setelah kebutuhan-kebutuhan yang lebih rendah seperti kebutuhan dasar fisiologis akan rasa aman sudah terpuaskan.

Minat tampaknya mengembangkan aktivitas-aktivitas yang dapat memuaskan dan seseorang cenderung untuk menstimulasi aktivitas selanjutnya. Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan jika mereka bebas memilih apa yang mereka kehendaki. Jika mereka melihat bahwa sesuatu itu menguntungkan pada dirinya maka akan timbullah minat untuk melakukannya. Hal ini kemudian akan memberikan kepuasan. Jika kepuasan berkurang, minatpun lambat laun akan berkurang pula.

### **4. Nasabah**

Dunia kompetitif semakin ketat dalam berbagai hal untuk itulah orientasi layanan pada nasabah adalah salah satu kunci utama keberhasilan. Ini dapat dilakukan dengan cara berusaha dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tetap loyal (*brand-loyalty*) dan tidak beralih kepegadaian lain (*brand-switching*).

Pengertian nasabah menurut pendapat beberapa para ahli, diantaranya AS. Mahmoeddin mengemukakan pengertian nasabah sebagai berikut nasabah adalah pelanggan bank (Mahmoeddin AS., 1996; 76). Adapun Bob Waworuntu, ia mengajukan dua pengertian nasabah yaitu: a) Pengertian nasabah. Nasabah adalah individu yang menopang kepentingan Bank (Bob Waworuntu, 1997; 15.b). Pengertian Pelayanan Nasabah. Pelayanan nasabah adalah terjemahan dari ungkapan bahasa Inggris *Customer Service*. Untuk

bidang bisnis secara umum ungkapan ini diartikan sebagai pelayanan pelanggan (Bob Waworuntu, 1997; 1).

Dalam menjalankan usaha pegadaian dengan sasaran para nasabah, kepuasan pelayanan sangat menentukan keberhasilan dalam bisnis ini. Berdasarkan konsep *Servqual* (*Service Quality*) kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah, dan ini terbentuk dalam benak nasabah setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan biasanya memunculkan dua kemungkinan yaitu: persepsi lebih besar dari harapan, berarti nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah. Begitupun sebaliknya.

Dalam manajemen modern, jika suatu lembaga eksistensinya ingin tetap dipertahankan dan berkembang dengan baik, maka yang perlu dilakukan yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga minat nasabah akan bertambah secara signifikan. Begitupun pada lembaga keuangan syariah khususnya pegadaian syariah.

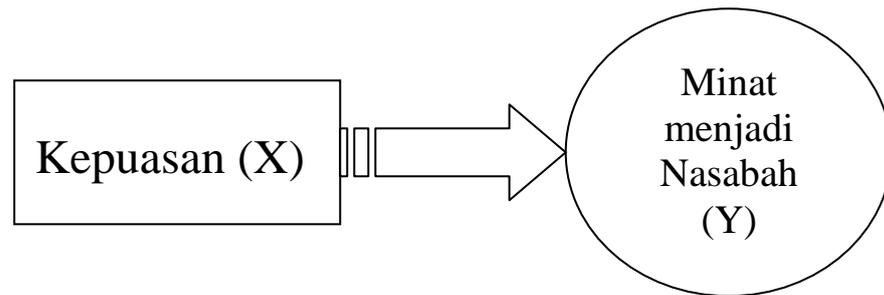
## **5. Kerangka Pikir**

Berkaitan dengan upaya untuk semakin menguatkan peran pegadaian syariah dalam membangun perekonomian, maka hendaknya perlu diperhatikan beberapa hal yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan jasa pegadaian syariah, karena nasabah merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah lembaga khususnya pegadaian.

Peningkatan jumlah nasabah sangat terkait dengan variabel manajemen pegadaian syariah dan tingkat amanah kedua belah pihak, yaitu pengelola dan nasabah. Apabila manajemen pegadaian syariah berjalan baik sehingga nasabah mempunyai kepuasan, maka minat menjadi nasabah akan dengan mudah bertambah dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pegadaian syariah juga semakin kuat.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Nasabah yang puas akan setia lebih lama, cenderung mengajak teman atau komunitasnya, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik bagi perusahaan. Dengan demikian berdampak pula pada peningkatan jumlah minat untuk menjadi nasabah di perusahaan tersebut.

Secara sistematis paradigma korelasi kepuasan dengan minat menjadi nasabah dapat di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 3 : Korelasi kepuasan (X) dengan minat menjadi nasabah (Y)

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan bentuk korelasional, yaitu metode penelitian yang pengumpulan datanya diungkap dari data yang “sudah ada” serta tidak dimanipulasikan atau dikendalikan sebelum maupun sesudah dilakukan proses pengumpulan data itu sendiri dan menggunakan model regresi linier sederhana yang rumusnya adalah :  $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$ .

Dimana :

$Y$  = harga variable tergantung

$X_1$  = variable pengaruh

$\beta_0$  = Konstanta regresi (titik potong dengan sumbu Y)

$\beta_1$  = koefisien regresi

#### 1. Populasi dan sampel penelitian

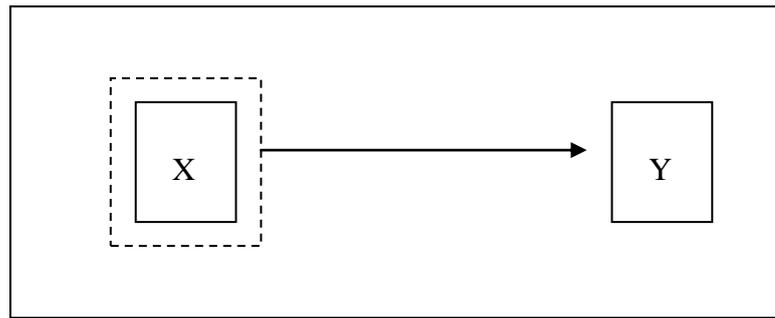
Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah dan berjumlah 450 nasabah, karena banyak maka penulis menggunakan teknik sampel. Dan secara metodologis semua anggota populasinya bersifat homogen. Oleh karena itu, maka untuk menentukan jumlah minimal anggota sampel diterapkan teknik penarikan *random sampling*. Dalam hal ini penulis mengambil 15% dari jumlah populasi.

#### 2. Teknik pengumpulan data

##### a. Identifikasi Variabel

Variabel minat menjadi nasabah (Y) berfungsi sebagai variabel terikat; sedangkan variabel kepuasan layanan pegadaian yang direspon nasabah (X), berfungsi sebagai variabel bebas.

Hubungan diantara variabel terikat dan variabel bebas dijelaskan pada halaman berikut:



Gambar 4 : Hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas

Keterangan :

X = Variabel kepuasan layanan pada nasabah

Y = Variabel minat menjadi nasabah

#### b. Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini adalah nasabah yang menjadi responden. Sedangkan dokumentasi, buku-buku atau literatur dan lain-lain sebagai data sekundernya.

#### c. Teknik Pengukuran

Dalam mengukur variabel di atas, digunakan kuesioner atau instrumen bagi nasabah sebagai responden. Setiap pernyataan dalam instrumen diberi alternatif jawaban.

#### d. Konsep Penyusunan Instrumen

Dua hal yang harus diperhatikan dalam konsep penyusunan instrumen penelitian ialah menyangkut materi yang akan dikembangkan menjadi butir-butir pernyataan, serta model respon atau bentuk tanggapan yang diharapkan dari respondennya. Data butir pernyataan, dengan model skala Likert. Sehingga secara teoritis skor terendah yang dicapai responden adalah 20, sedangkan skor tertinggi adalah 80. Adapun data identitas responden diiring dengan beberapa pernyataan pada bagian kuesioner.

#### e. Uji coba

Sebelum uji coba secara formal terlebih dahulu dilakukan uji coba secara tidak formal. Cara ini ditempuh dalam rangka untuk mengetahui tingkat pemahaman para calon responden terhadap kuesioner serta untuk menguji validitas dan rentabilitas dari kuesioner tersebut. Dan langkah selanjutnya adalah melaksanakan uji analisis butir, gunanya untuk mengadakan seleksi terhadap butir-butir instrument.

f. Validitas Instrumen

validitas isi (*Content Validity*) merupakan persyaratan utama. Cara yang ditempuh untuk mengukur validitas isi dilaksanakan dengan menerapkan “metode nonstatistik”.

g. Analisis Butir

Perhitungan analisis butir ini untuk mengetahui besarnya daya dukung pada masing-masing butir maka dilaksanakan pengujian statistik dengan menggunakan rumus Product Momen dari Pearson, dimana perhitungannya akan menghasilkan nilai  $r_{xy}$  dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Setelah diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) masing-masing butir soal lalu dikonsultasikan dengan  $r$  tabel. Untuk menghindari kekurangcermatan dalam rumus Pearson maka diadakan “koreksi” terhadap angka korelasi yang dihasilkan tersebut dengan menggunakan “Program SPSS v.12”.

h. Reliabilitas Instrumen

Karena kuesioner tersebut terdiri atas beberapa bagian yang merupakan satu kesatuan, maka perhitungan reliabilitas dilakukan sekaligus dengan menggunakan program SPSS.

### 3. Teknik Analisis Data

Pada bagian ini akan dilaporkan perumusan hipotesis statistik dengan menuliskan secara bersama-sama baik hipotesis nol ( $H_0$ ) maupun hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Untuk itu hipotesis statistiknya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} H_0 & : P_{y.1} = 0 \\ H_1 & : P_{y.1} > 0 \end{aligned}$$

Hipotesis tentang hubungan kepuasan layanan dengan keberhasilan peningkatan jumlah nasabah diuji memakai teknik analisis regresi linear tunggal. Untuk menguji hubungan regresi antara variabel bebas kepuasan dengan variabel terikat minat menjadi nasabah yang dilukiskan oleh koefisien korelasi  $R_{yx}$  maka dilaksanakan uji statistik F, dalam penelitian ini diambil nilai kritis pada taraf signifikansi 5%. Pada perhitungan selanjutnya akan ditemukan koefisien determinasikan ( $R^2$ ) yang dapat melukiskan kekuatan atau intensitas

kekuatan atau intensitas hubungan bersama-sama atas kedua variabel bebas dengan variabel keberhasilan peningkatan jumlah nasabah. Sedang untuk menguji keberartian garis regresi tunggal tersebut dilakukan dengan mengaplikasikan uji statistik t, sebagaimana diaplikasikan untuk menguji keberartian koefisien regresinya.

Dari berbagai teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian tersebut di atas semuanya termasuk dalam kelompok ‘analisis korelatif’, kecuali pada teknik analisis yang digunakan untuk menguji keberartian korelasi.

#### **D. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pegadaian Syariah menjawab kebutuhan transaksi gadai sesuai syariah, untuk solusi pendanaan yang Cepat (Hanya 15 menit kebutuhan dana Anda akan terpenuhi), Praktis (Tidak perlu membuka rekening ataupun prosedur lain yang memberatkan), dan Menentramkan (Sumber dana kami berasal dari sumber yang sesuai dengan Syariah, proses gadai berlandaskan prinsip Syariah, serta didukung oleh petugas-petugas dan outlet dengan nuansa Islami sehingga lebih syar’i dan menentramkan). Adapun hasil penelitiannya secara lengkap, sebagai berikut:

##### **1. Deskripsi Data Keseluruhan**

Untuk mengetahui gambaran tentang data keseluruhan yang dimaksudkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Deskripsi Data Keseluruhan

No.	Statistik	Variabel Kepuasan (X)	Variabel Minat Menjadi Nasabah (Y)
1	Skor Total	2189	2205
2	Skor Maksimal	39	39
3	Skor Minimum	23	24
4	Rata-rata	32,67	32.91
5	Modus	32	32
6	Standar Deviasi	2,88	3,38
7	Varians	8,315	11,472

##### **2. Dari hasil uji validitas diperoleh nilai r (koefisien korelasi) secara berurutan sebagai berikut:**

X = 0,237; 0,270; 0,431; 0,317; 0,284; 0,267; 0,261; 0,312; 0,268; 0,283; 0,259; 0,216.

Y = 0,283; 0,410; 0,669; 0,321; 0,340; 0,215; 0,283; 0,212; 0,202; 0,326; 0,360; 0,327.

### 3. Reliabilitas Data

Analisis uji reabilitas dengan membandingkan nilai r total ( Alpha X = 0,423 dan Alpha Y = 0,445) yang dihasilkan pada output komputer dengan r tabel = 0,20.

a. Menentukan nilai t tabel

Dari nilai table untuk  $df_x = 67$  dan  $df_y = 67$  dengan tingkat signifikansi 5 % maka di dapat angka  $r_x = 0,201$  dan  $r_y = 0,201$ .

b. Mencari t hasil

Disini t hasil didapat dari besarnya harga ALPHA yang terdapat pada hasil output komputer yaitu: alpha X = 0,423 dan alpha Y = 0,445

c. Dasar keputusan.

Dari data output yang dihasilkan menunjukkan nilai t Alpha adalah lebih besar dari nilai t tabel, maka semua butir soal yang diuji reliable.

### 4. Uji Keberartian Regresi

Keberartian regresi antara kredit modal usaha dengan peningkatan nasabah ditunjukkan oleh tabel ANOVA dengan bentuk regresi linier sederhana dengan hasil:

Tabel 2: ANOVA Untuk Regresi Linier Sederhana

Sumber Variasi	Dk	JK	Kuadrat Rerata	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	
Regresi ( R )	1	118,97	18,970	10,815	4,07	7,27
Sisa	65	738,493	11,361			

Berdasarkan hasil perhitungan linieritas regresi Y atas X didapat harga  $F_{hitung}$  sebesar 10,815, selanjutnya dikonsultasikan dengan harga sig.  $F_{tabel}$  sebesar = 7,27 dengan taraf signifikan 5%. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa garis regresi bermakna sebagai garis penaksir.

### 5. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis meliputi korelasi *product moment*, korelasi parsial dan analisis regresi ganda.

Hasil analisis korelasi kepuasan nasabah dengan minat menjadi nasabah disajikan pada matriks antar korelasi. Adapun Ringkasan analisis korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat sebagai berikut:

Tabel 3: Hasil Korelasi Kepuasan Naskah dengan Minat Menjadi Nasabah

Variabel Bebas		Rxy	T <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>		Keterangan
				0,05	0,01	
Korelasi Kepuasan dalam Minat menjadi Nasabah	67	0,652	5,687*	1,69	1,30	Sisgnifikan

Catatan \* = Signifikan pada  $\alpha = 0,01$

Dalam melihat korelasi setiap variabel bebas dengan variabel terikat, dilakukan analisis korelasi parsial. Melalui teknik analisis korelasi parsial akan terlihat korelasi murni antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel minat menjadi nasabah. Adapun ringkasan analisis korelasi parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat sebagai berikut:

Tabel 4: Ringkasan Korelasi Murni antara Variabel Kepuasan Nasabah dengan Variabel Minat menjadi Nasabah

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Korelasi Murni	Harga t <sub>hitung</sub>	Harga t <sub>tabel</sub>		Koefisien Determinasi
			0,05	0,01	
R <sub>y1</sub>	0,658	5,687	1,69	1,30	72,5%

Catatan \* signifikan pada  $\alpha = 0,01$

Dari perhitungan persamaan regresi diperoleh harga koefisien ( $\beta_0$ ) sebesar 26,836 dengan konstanta sebesar 0,186. Dengan demikian persamaan regresinya adalah  $y = 26,836 + 0,186X_1$ .

Dari persamaan regresi  $y = 26,836 + 0,186X_1$  dapat dijelaskan ; pertama, tanpa adanya korelasi kepuasan nasabah, skor rata-rata minat menjadi nasabah adalah sebesar 26,836. berikutnya, dapat dijelaskan pula bahwa jika kepuasan meningkat satu satuan, maka skor minat menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,186 satuan. Kedua, dari hasil analisis diperoleh koefisien korelasi antar kedua variabel tersebut ( $r_{y1}$ ) sebesar 0,658 dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,201 dengan taraf signifikan 0,05. Karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,201 maka hipotesis N<sub>01</sub> ditolak. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa faktor kepuasan nasabah positif atau berbanding lurus dengan minat menjadi nasabah. Dengan kekuatan sebesar 0,658 dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah, dalam hal ini sebagai mitra usaha pegadaian syari'ah, maka minat menjadi nasabah akan mengalami peningkatan. Ketiga, koefisien determinasi yang telah diperoleh sebesar 72,5% menjelaskan bahwa variabel kepuasan

nasabah memberikan kontribusi sebesar 72,5% kepada variabel minat menjadi nasabah.

Dari perhitungan persamaan regresi diperoleh harga koefisien arah (b) sebesar 26,836 dengan konstanta sebesar 0,186. Dengan demikian persamaan regresinya adalah  $Y = 26,836 + 0,186X_1$ . Selanjutnya garis ini diuji signifikansinya dengan mengaplikasikan analisis varians, hasil perhitungan (ringkasan uji signifikansi koefisien korelasi antara kepuasan nasabah (X) dengan minat menjadi nasabah (Y) ) yaitu:

Tabel 5: Ringkasan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi antara Kepuasan Nasabah (X) dengan Minat Menjadi Nasabah (Y)

$R_{yx}$	$R^2_{yx}$	$t_{hitung}$	$T_{tabel}$	
			0,05	0,01
0,658	0,728	3,292	1,69	1,30

$\alpha$  = taraf signifikansi; \*) = signifikansi pada = 0,05 dan 0,01

Dengan melihat data hasil uji hipotesis di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa peningkatan jumlah nasabah untuk terus manjalin kemitraan usaha dan mendukung aktifitas pegadaian syari'ah sangat berkaitan dengan kemampuan pengelola pegadaian syari'ah dalam melakukan peran-perannya. Hal ini berarti bahwa untuk mengelola pegadaian syari'ah tidak hanya persoalan permodalan yang harus dimiliki, tetapi juga menyangkut sumber daya manusia dan kemampuan mensosialisasikan visi dan misi baik pada karyawan maupun nasabah dan masyarakat luas.

## **E. Penutup**

Kepuasan atas layanan kepada nasabah dapat meningkatkan jumlah minat menjadi nasabah. Oleh karena itu, untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah, faktor kepuasan yang diperoleh nasabah harus diperhatikan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan disegala hal dengan tanpa mengabaikan faktor yang lain dari penelitian ini. Antara lain motivasi, pemberian pinjaman yang besar dan lain-lain. Ini berdasarkan uji hipotesis tersebut maka hipotesis penelitian diterima. Artinya, terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya, yaitu sebesar 72,5%. Koefisien determinasi 0,725 menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan nasabah terhadap minat menjadi nasabah mempunyai peran sebagai penentu dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan kontribusinya sebesar 72,5%. Kepuasan nasabah mempunyai korelasi positif dengan minat menjadi nasabah yaitu dengan koefisien korelasi ( $r_{y1}$ ) = 0,658 dengan  $p > 0,05$ . Dengan bentuk korelasi dinyatakan dalam persamaan  $Y = 26,836 + 0,186X_1$ . Dengan kata lain

semakin tinggi kepuasan yang diterima nasabah, maka akan semakin tinggi pula minat mereka menjadi nasabah pada pegadaian tersebut. Disamping itu dapat dijelaskan, jika faktor kepuasan nasabah dinaikkan 1 satuan maka terjadi peningkatan minat menjadi nasabah sebesar 0,186 satuan. Dengan konstanta sebesar 72,5%.

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan memasukkan atau mengganti variabel-variabel bebasnya, menggunakan populasi yang lebih luas, dan aspek yang lebih luas lagi. Dengan demikian, akan dapat diketahui apakah hasil penelitian lanjutan tersebut akan mendukung hasil penelitian yang dilakukan, atau justru berbeda dengan hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Uma Sekaran, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, dalam M. Husein Sawit " *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Perlukah Berbeda?*", Jurnal Ekonomi Pembangunan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, Vol. 3, No. 1, t.t.
- Donal Cowell, *The Marketing of Service*, London: Heinemann, 1985.
- James El John Gibson dan Vance Rich N H. Donelly, *Organization Behaviour Strukturstructure, Processes*, Teksas: Bussines Publication 1985.
- Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Bandung: Rosda Karya, 2000.
- Malayu Sp Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1986.
- ....., *Motivasi dan kepribadian, Teori motivasi dengan pendekatan herarki kebutuhan manusia*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1984.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi; Teori dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.
- Muhammad, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003.
- ....., *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995.
- Subagya, dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: STIE YKPN, 1998.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Y. Sri Susilo, dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.