

PENGARUH PELAYANAN TRANSAKSI GADAI DAN SANKSI KETERLAMBATAN PELUNASAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI BMT TUNAS HARAPAN SYARIAH CABANG PRINGGASELA

JPS
2

Nadya Desi Saputri¹, Din Hary Fitriadi², Suriani³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UIN Mataram

¹190502201.mhs@uinmataram.ac.id

²dinfitriady@gmail.com

³suriani@uinmataram.ac.id

Paper type

Research paper

Abstract

This study aims to determine how much influence pawn transaction services and late payment penalties have on customer satisfaction of gold pawning at BMT Tunas Harapan Syariah Pringgasela Branch. This research uses quantitative research methods. Which is processed using the IBM SPSS 22 application. While data collection uses a questionnaire (questionnaire). The sample technique used in this study is using simple random sampling, namely by taking samples randomly.

The results of this study indicate that based on the results of the T test data analysis that the Transaction Service variable (X1) has a value of $t_{count} > t_{table}$ ($14,949 > 1,998$) and the variable Late Sanctions (X2) ($2,863 > 1,998$) where both t_{counts} are greater than t_{table} . This proves that there is a partial influence between Pawn Transaction Services (X1) and Late Payment Sanctions (X2) on Gold Pawn Customer Satisfaction at BMT Tunas Harapan Syariah Branch of Pringgasela. And based on the results of the F Test data analysis, it shows that simultaneously the variables (X1) and (X2) have a significant effect on Gold Pawn Customer Satisfaction at BMT Tunas Harapan Syariah Pringgasela Branch (Y). This can be seen by looking at the significant value of $sig < 0.05$.

Keywords: *Transaction Services, Late Sanctions, Customer Satisfaction, and BMT*

✉ Email korespondensi: 190502201.mhs@uinmataram.ac.id

Pedoman Sitasi: Nadya Desi Saputri, Din Hary Fitriadi, Suriani (2023). Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai Dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bmt Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela *Jurnal Perbankan Syariah*. 2(1), 13 - 26

Publisher:

Jurnal Perbankan Syariah

Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. LT, 2

Jl. Gajah Mada Pagesangan No.100, Jempong Baru, Kec. Sekarbela,

Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83116 - Indonesia



Jurnal Perbankan
Syariah, Vol 2 No 1 Juni
2023
pp. 13 - 26
eISSN :2962-2425

PENDAHULUAN

Gadai atau *rahn* ialah menahan barang yang bersifat materi sebagai jaminan atas pinjaman pada orang-orang atau pada suatu lembaga, sehingga murtahin mendapatkan jaminan untuk diambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai tersebut bilamana pihak rahin tidak bisa membayar utang saat waktu yang sudah disepakati oleh kedua pihak (Hasan, 2018). Menurut pendapat (Antonio, 1999) .

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil* (Huda, Nurul , & Mohamad Heyka, 2010). sedangkan menurut (Sudarsono, 2003) membedakan pengertian *Baitul Mal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Mal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infaq, sedekah (fungsi sosial). Sedangkan *Baitul Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Adapun *Baitul Mal* sebagai fungsi sosial yang di jalankan oleh BMT Tunas Harapan Syariah seperti santunan anak yatim, memberikan bantuan baik berupa material maupun non-material, membantu pembinaan dan pendanaan usaha kelompok seperti kelompok ternak sapi, ikan, cabai dll. Sedangkan *Baitul Tamwil* sebagai fungsi komersialnya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dalam bentuk produk Tabungan, Pembiayaan, dan pembiayaan gadai (*ar-rahn*).

Menurut (Sudarsono, 2003) keberadaan BMT diharapkan mempunyai beberapa peran di antaranya: 1) Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang non syaria"ah. 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. 3) Melepaskan masyarakat dari ketergantungan kepada rentenir. 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.

BMT Tunas Harapan Syariah merupakan satu satunya koperasi yang memiliki pembiayaan gadai syariah disekitar Kecamatan Pringgasela. Selain itu biaya penitipan/tarif jasa yang di berikan juga terjangkau dan bisa dikatakan lebih murah dibandingkan dengan pegadaian konvensional yang ada di Pringgasela. Pelayanan jasa dalam produk *ar-rahn* merupakan bentuk kegiatan membantu masyarakat yang membutuhkan dana secara mendesak. Di BMT Tunas Harapan Syariah hanya menerima gadai berupa emas, dan tidak menerima gadai elektronik, mobil, motor dan sebagainya, dikarenakan system pemeliharaan barang tersebut terlalu beresiko dan tidak sebanding dengan biaya pemeliharaan/biaya penitipan barang gadai. Biaya penitipan (*Ujrah*) mempunyai arti upah atau gaji, atau dapat juga diartikan biaya administrasi atau imbalan suatu manfaat jasa (Wangsawidjaja, 2012). Ini merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas . Harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggan (nasabah) dan akan memiliki nilai tersendiri bagi nasabah gadai emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

Pelayanan memiliki makna yang sangat luas dalam suatu pekerjaan dan cara bekerja yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/konsumen. Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu pelayanan transaksi gadai dimana pembahasannya hanya berpusat pada bagaimana melayanani saat bertransaksi. Disamping itu juga tidak kalah penting yang harus dilakukan pelayan/karyawan ketika bertransaksi adalah dengan bersikap ramah, berpakaian rapi, tenang, selalu siap melayani, menguasai semua pekerjaan baik tugas yang diberikan pada bagian atau departemennya maupun bagian yang lain, kemudian mampu berkomunikasi dengan sopan, dan memiliki kemampuan menanggapi sebuah keluhan dari nasabah/ konsumen secara professional (Wahab, 2017). Keterbukaan informasi juga merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan transaksi. Namun di BMT Tunas

Harapan Syariah Cabang Pringgasela, terkait proses perincian akad biaya penitipan pada saat transaksi tidak di jelaskan rincian biaya penitipannya, dan hanya menginformasikan total biaya penitipan saja sehingga kurang terbukanya rincian dan informasi akad dalam bertransaksi, tidak memberikan informasi terkait naik turunnya harga emas. Di luar dari pelayanan transaksi, sistem antrian tidak diterapkan yang dalam hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Selain pelayanan transaksi gadai ada juga sanksi keterlambatan pelunasan, Sanksi (*punishment*) merupakan pemberian hasil yang tidak diinginkan (menyakitkan) untuk meminimalisir perilaku yang tidak diinginkan (Triandani, 2014). Sanksi keterlambatan yang dimaksud yaitu nasabah yang belum atau tidak membayar cicilan hutang melebihi batas tanggal pembayaran yang di tetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Di BMT (Tunas Harapan Syariah) Cabang Pringgasela (Ramdani, 2022), bahwa mereka tidak menerapkan sistem denda keterlambatan. Jika nasabah belum mampu membayar cicilan melebihi batas waktu atau jatuh tempopembayaran maka pihak BMT akan memberikan kesempatan tambahan waktu selama 1 bulan untuk melunasi cicilannya, dalam satu bulan terhitung jika belum mampu membayar cicilan maka pihak BMT akan melakukan konfirmasi dan bermusyawarah kepada pemilik barang guna untuk memperjelas status barang, apakah barang akan di bayar atau di lelang, jika nasabah berniat untuk melunasi hutangnya maka akan diberikan kesempatan sekali lagi dalam waktu 10 hari untuk melunasi cicilannya dengan syarat adanya biaya tambahan atas penitipan barang. Biaya tambahan penitipan akan digunakan untuk pemeliharaan barang gadai. Dan jika masih saja belum bisa membayar cicilannya maka pihak BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela dengan paksa melakukan pelelangan barang gadai. Hasil penjualan lelang akan di kembalikan sebagian kepada nasabah yang bersangkutan sesuai dengan kalkulasi cicilan dan biaya tambahan penitipan barang gadai/sanksi. Tentu nasabah akan merasa dirugikan atas biaya lelang yang tidak sesuai dengan harapannya sehingga dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan pembelian berulang-ulang atau kesetiaan yang Berlanjut (Aditni, 2016). Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator pentingguna untuk meraih laba dan meningkatkan mutu suatu instansi.

Beberapa bukti empiris terkait kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Menurut (Rahmawati, 2018) pelayanan transaksi dan penetapan *ujrah* (biaya penitipan) yang ditetapkan oleh pihak pegadaian tergolong memuaskan dalam artian seimbang yaitu tidak tinggi dan tidak rendah berdasarkan biaya perhitungan dari tiap-tiap transaksi yang diinginkan nasabah, Menurut (Gautama, Hamni Fadlilah, & Siti Aisyah, 2018) dalam penelitiannya diperoleh hasil kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik meneliti bagaimana sistem Pelayanan Transaksi gadai dan Sanksi keterlambatan pelunasan gadai emas serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

KAJIAN PUSTAKA

BMT (Baitul Mal Wa Tamwil)

BMT memiliki peran yang penting dalam kegiatan perekonomian masyarakat. BMT hadir sebagai salah satu lembaga pembiayaan tanpa bunga. Kelebihan BMT adalah keluwesannya dan kecepatannya dalam melayani masyarakat. Persyaratan dan prosedur dibuat sesederhanamungkin dengan tetap mempertahankan resiko dan keamanan (Yahya & Anos Fahrunnisa, 2022). Akad pembiayaan berupa produk BMT seperti: 1) *Mudharabah* (kerjasama/bagi hasil), 2) *Musyarakah* (akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu), 3). *Murabahah atau Al bai' Bithaman Ajil* (Jual beli), 4). *Al Qardhul Hasan*. Menurut (Subhan, 2021) BMT dalam menjalankan usahanya menggunakan tiga prinsip: 1). Prinsip bagi hasil, 2). Sistem jual beli, 3). Sistem non-profit.

Gadai (Ar-Rahn)

Rahn adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara" sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang atau ia bisa mengambil sebagian (manfaat) barangnya itu (undang-undang, 2008).

Menurut (Anshori, 2005), barang-barang secara umum sebagai berupa barang bergerak atau berupa ternak berada dibawah penguasaan pemberi jaminan sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya jaminan kredit gadai oleh lembaga pegadaiantarannya, ialah :

- a. Barang perhiasan Misalnya: Mutiara, Emas, Perak, Intan ,Berlian dan lain-lain.
- b. Barang-barang kendaraan, Misalnya: Mobil, Sepeda motordan lain-lain
- c. Barang-barang elektronika, Misalnya: handphone, Televisi,leptop, dan lai-lain
- d. Barang- barang perkakas rumah tangga, Misalnya: suratTanah, kulkas dan lai-lain".
- e. Surat berharga atau dokumen surat- surat penting, misalnya: SK PNS, SK Dosen dan lain-lain.

Pelayanan Transaksi Gadai

Memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk atau jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu transaksi,pelayanan ketika menawarkan produk atau pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yangterjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya (Assau, 2015).

Menurut (Kirom, 2015) beberapa nilai yang mampu menyebabkan terjadinya pelayanan yang berkualitas kepada konsumen : a). Nilai Kerja (*work Values*), b). Semangat Kerja (*Work Spirit*), c). Keterampilan berkomunikasi dengankonsumen(*Communication Skill*), d). Penguasaan teknologi informasi (*Technological Skills*).

Sanksi Keterlambatan Pelunasan

Secara umum, sistem hukum mengenal tiga jenis sanksi, yaitu sanksi pidana, perdata, dan administrasi. Denda, hakikatnya sebuah bentuk sanksi administrasi (OJK, 2016). Namun, ketiga jenis sanksi hukum tersebut juga menerapkan hukuman/dendanya masing- masing, Denda dalam bidang ekonomi ini secara umum dikaitkan dengan sanksi hukum perdata (Devano & Siti Kurnia Rahayu, 2006). Denda yang dilakukan bank syariah kepada nasabahnya untuk tujuan kedisiplinan nasabah dalam memenuhi kewajibannya, karena akibat ketidak disiplin nasabah akan mempengaruhi besarnya hasil usaha yang yang akan dibagikan kepada pemilik dana yaitu mengakibatkan kecil atau tertahannya bagi hasil milik pemodal

(Wirosa, 2009).

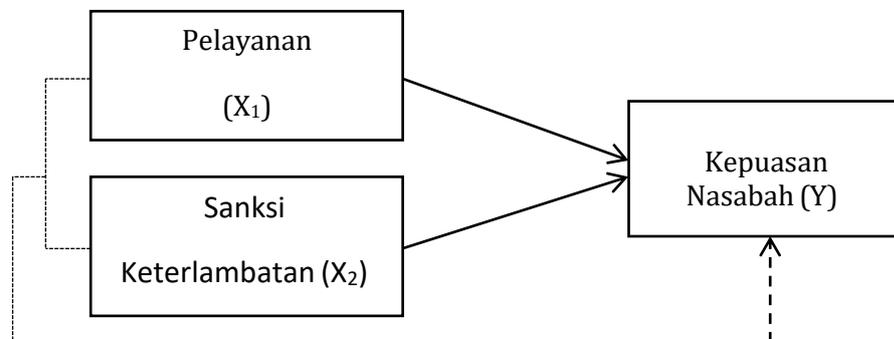
Kepuasan Nasabah

Menurut (Lupyodi, 2013) untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

- Kualitas produk yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- Kualitas pelayanan atau jasa yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kerangka Berpikir

Gambar 1. Model Penelitian



Keterangan :

—————> : Hubungan secara parsial

- - - - -> : Hubungan secara simultan

H₁ : Ada pengaruh secara individu (parsial) antara pelayanan dengan kepuasan nasabah gadai emas.

H₂ : Ada pengaruh secara individu (parsial) antara sanksi keterlambatan dengan kepuasan nasabah gadai emas.

H₃ : Ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara pelayanan dan sanksi keterlambatan pelunasan produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Pelayanan Transaksi Gadai (X ₁)	<p>Pelayanan yaitu suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa untuk menyediakan segala yang diperlukan pelanggannya (Reni & Sri Asmawati, 2016).</p> <p>Pelayanan Transaksi gadai yaitu segala proses yang berkaitan dengan kegiatan transaksi gadai.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pegawai 2. Keterbukaan/Transparansi
2	Sanksi Keterlambatan (X ₂)	<p>Sanksi keterlambatan pelunasan merupakan hukuman yang melibatkan sejumlah uang yang harus dibayarkan telah melanggar perjanjian dalam tindakan seseorang yang tidak memenuhi kewajiban</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Kesempatan jangka waktu pelunasan. 2. Biaya Tambahan Penitipan
3	Kepuasan Nasabah (Y)	<p>Perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. harga 2. Minat berkunjung kembali 3. kenyamanan bertransaks 4. kesediaan merekomen dasikan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS 22. Sedangkan pengumpulan data peneliti menggunakan angket (kuesioner), observasi dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *simple random sampling* yaitu dengan pengambilan sampel secara acak. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan uji asumsi klasik. Uji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui pembagian kuisioner secara langsung dan sebagian secara online, pembagian secara langsung yaitu dengan menemui responden untuk selanjutnya meminta responden mengisi kuisioner, hal ini dilakukan karena sebagian besar nasabah gadai emas berasal dari kalangan ibu-ibu dan tidak semua dari mereka memiliki handphone untuk mengisi kuisioner secara online.

A. Hasil Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan/pertanyaan dalam kuisioner. Suatu data dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripadartabel. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 66 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah 0,242 ($df = n-2 = 66-2 = 64$) dengan taraf kesalahan 5%. Hasil uji validitas dari X_1 , X_2 dan Y semuanya dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen yaitu untuk menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila pengukuran pada objek yang sama dilakukan berulang-ulang (Arifin, 2011). Dari nilai hasil uji reliability didapatkan nilai dari variabel X_1 , X_2 dan Y semuanya menghasilkan nilai alfa $> 0,6$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data yang dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh, dengan *Kolmogorov-Smirnov* (Sujarweni, 2015). jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan uji multikolonieritas dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel Pelayanan (X_1) sebesar 1.285 dan variabel sanksi keterlambatan (X_2) sebesar 1.285 lebih kecil dari 10 atau nilai $1.285 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel pelayanan dan variabel sanksi keterlambatan sebesar 0,779 lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonearitas Antara variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan dalam mengetahui apakah pada model regresi timbul ketidaksamaan antara variabel dari residual yang satu ke pengamatan yang lain. Jika variabel dari residual satu pemangamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan homokedastisitas dan apabila varian tidak konstan ataupun berubah maka disebut dengan heteroskedastisitas (Basuki, 2018). Adapun hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk variabel (X_1) dan (X_2) maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai sig $> 0,05$.

C. Uji Regresi Linier Berganda

Adapun hasil dari pengujian regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Uji persamaan linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.711	2.009		.354	.725
	Pelayanan (X1)	1.184	.079	.834	14.949	.000
	Sanksi Keterlambatan (X2)	.272	.095	.160	2.863	.006
A. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Hasil persamaan regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad Y = 0.711 + 1.184X_1 + 0.272X_2 + e$$

Adapun penjelasan dari tabel tersebut adalah:

- Konstanta sebesar 0.711. Artinya jika pelayanan (X₁) dan sanksi keterlambatan (X₂) nilainya 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya sebesar 0.711
- Koefisien regresi pelayanan (X₁) adalah sebesar 1.184. Artinya variabel pelayanan transaksi (X₁) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel pelayanan transaksi gadai (X₁), maka akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 1.184. dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- Koefisien regresi Sanksi Keterlambatan (X₂) adalah sebesar 0.272. Artinya variabel Sanksi Keterlambatan (X₂) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel Sanksi Keterlambatan (X₂), maka akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.272. dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

D. Uji Hipotesis

1. Uji t (Persial)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diketahui bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansinya kurang dari 0.05, yaitu variabel X₁ sebesar 0.000 dan variabel X₂ sebesar 0.006 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima. Atau terdapat pengaruh secara parsial/individu antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji F (Simultan)

Dilihat dari uji Anova dmunjukkan bahwa nilai f_{hitung} adalah 174.672 dengan degree of freedom sebesar 2 dan nilai df residual 63, maka dapat diketahuibesarnya nilai dari f_{tabel} pada tingkat signifikan 5% (α=0,05) yaitu sebesar 3,143 (dilihat dari tabel F). karena F_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} (174.672 > 3,143 atau nilai sig 0,00 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya setiap variable independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y, yaitu bahwa pelayanan transaksi gadai dan

sanksi keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0.847 atau 84,7%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 84,7%. Sedangkan sisanya sebesar 15,3 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

Nasabah merupakan orang yang paling penting dalam suatu Instansi/lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang mampu merebut hati nasabah, akan diuntungkan dengan peningkatan dana yang diterima dari nasabah. Maka pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani nasabah. Sistem pelayanan dalam proses transaksi yang dilakukan sudah baik. Ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap Indikator Pelayanan Nasabah pada pertanyaan ke-1 yang menyatakan "Petugas Ramah dan Berpakaian rapi" sebesar 63,6 % dengan jawaban setuju, selanjutnya 1,5 % menjawab sangat tidak setuju, 1,5 % menjawab tidak setuju, 9,1 % menjawab ragu-ragu, dan sisanya 24,2 % menjawab sangat setuju. Selanjutnya dari pertanyaan ke-2 yang menyatakan "Penjagaan Keamanan Barang", dari jawaban responden didominasi dengan jawaban setuju sebesar 36,4 % dan sangat setuju sebesar 57,6 %.

Selain itu ada juga indikator Keterbukaan/Transparansi dalam pelayanan, dalam pertanyaan ke-3 yang menyatakan "tersedianya informasi yang memadai, siap dan bebas diperoleh" jawaban terbanyak diperoleh 51,5% dengan jawaban setuju.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan transaksi (X_1) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela. Dilihat dari hasil uji t yang mempunyai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,949 > 1,999$) membuktikan bahwa ada pengaruh secara simultan antara Pelayanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela secara parsial serta nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Menurut (Khotler, 2002), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Menurut (Barata, 2004), Pelayanan Prima (*Service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut: 1). Kemampuan (*ability*), 2). Sikap (*attitude*), 3). Penampilan (*appearance*), 4). Perhatian (*attention*), 5). Tindakan (*action*), dan, 6). Tanggung jawab (*accountability*)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hamidah tentang "Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah" bahwa Pelayanan Nasabah maupun Pelayanan Bank harus mampu memberikan ketanggapan pelayanan seperti, kecepatan transaksi, menangani permasalahan/persoalan, kepekaan pegawai, serta bersikap profesional. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Ariani bahwa variabel pelayanan merupakan variabel

utama yang memberikan kontribusi paling besar dalam hubungannya dengan hasil pandangan/persepsi nasabah terhadap bank syariah di medan.

2. Pengaruh Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan atas suatu perjanjian yang dilanggar. Sanksi yang diterapkan di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela berupa biaya tambahan atas keterlambatan pelunasan gadai yang kemudian biaya tambahan tersebut digunakan untuk pemeliharaan barang gadai. Berbicara mengenai Sanksi tentu setiap orang tidak menginginkannya apalagi sanksi berupa uang. Namun penerapan sanksi pun sangat perlu untuk meningkatkan kedisiplinan nasabah dalam melunasi kewajibannya (hutang). Tak banyak yang mengeluhkan terkait sanksi tersebut dikarenakan adanya negosiasi terlebih dahulu. Hasil pelelangan tentunya akan di potong sesuai kalkulasi dari sisa utang dan biaya tambahan dan akan di kembalikan kepada nasabah sesuai haknya tentu dengan seperti ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel sanksi keterlambatan (X₂) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela. Dilihat dari hasil uji t yang mempunyai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,863 > 1,999$) membuktikan bahwa ada pengaruh secara simultan antara Sanksi Keterlambatan pelunasan gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela secara parsial serta nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0,006 < 0,05$) yang berarti H₂ diterima dan H₀ ditolak.

Sebagaimana hasil dari jawaban responden terkait Sanksi Keterlambatan dapat di lihat dari indikator Kesempatan Pelunasan dimana semua pertanyaan didominasi dengan jawaban setuju dan sangat setuju. Salah stunya pertanyaan ke-1 yang menyatakan "Adanya kesempatan jangka waktu pelunasan" diperoleh jawaban setuju sebanyak 37% dan Sangat setuju sebanyak 50%. Yang artinya dalam hal ini nasabah merasa puas dengan adanya kesempatan jangka waktu pelunasan, walaupun dengan syarat adanya biaya tambahan untuk pemeliharaan barang gadai namun nasabah tidak keberatan dengan hal tersebut. Pihak BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela juga menerapkan sistem musyawarah/negosiasi sebelum melakukan pelelangan sehingga nasabah mampu menemukan titik tengah/ solusi untuk bagaimana selanjutnya.

Hukum pada dasarnya memiliki sifat mengatur dan memaksa, didalam sifat hukum yang mengatur terdapat larangan- larangan, dan apabila suatu larangan tersebut dilanggar, maka dapat menimbulkan sanksi (Susanto, 2019). Sanksi dalam hukum administrasi yaitu alat kekuasaan yang bersifat hukum publik yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai reaksi atas ketidakpatuhan terhadap kewajiban yang terdapat pada norma hukum administrasi Negara (HR, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Aprianti tentang Pelelangan Barang Jaminan Gadai bahwa perlu adanya perhatian utama terhadap persepsi/pendapat tentang pelelangan barang jaminan gadai sehingga nasabah merasa puas dan memiliki minat yg tinggi terhadap Pegadaian Syariah Renteng Praya.

3. Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel X₁ dan

variabel X_2 secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, Dilihat dari nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($174.672 > 3,143$) atau nilai sig $0,00 < 0,05$. dan nilai R dalam regresi berganda besarnya korelasi 0.847 artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel Pelayanan Transaksi dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela sebesar 84,7 % yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak. Kedua variable tersebut sama-sama berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai (X_1) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela (Y). Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat nilai signifikan kurang/lebih kecil dari 0.05 yaitu ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak.
2. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa secara parsial variabel Sanksi Keterlambatan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela (Y). Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat nilai signifikan kurang dari 0.05 yakni ($0,006 < 0,05$) yang berarti H_2 diterima.
3. Berdasarkan pengujian, menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Pelayanan Transaksi Gadai (X_1) dan Sanksi Keterlambatan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela (Y). Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat nilai signifikan sig $0,00 < 0,05$ yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak.

REFERENSI

- Aditni, M. (2016). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep. (*Skripsi, FEBI UIN Sunan Ampel*, 9.
- Anshori, A. G. (2005). *Gadai Syariah di Indonesia : Konsep Implementasi dan Institusionalisasi*. Yogyakarta: Gadjah Madya University Press.
- Antonio, M. S. (1999). *Bank Syari'ah Bagi Bankir dan Praktisi Keuangan*. Jakarta: Tazkia Institute.
- Arifin, Z. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Assau, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basuki, A. T. (2018). *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*. Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitan.
- Devano, S., & Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Gautama, B., Hamni Fadlilah, & Siti Aisyah. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Promosi dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 79.

- Hasan, A. F. (2018). *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer*. Malang: UIN-Maliki Malang Press.
- HR, R. (2006). *Hukum Admoinistrasi Negara* . Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Huda, Nurul , & Mohamad Heyka. (2010). *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Khotler, P. (2002). *Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* . Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Lupyodi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nursaman. (2020). Pengaruh Tarif *Ijarah* Gadai Syariah Terhadap Masalah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 12.
- OJK. (2016). *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Rahmawati, A. (2018). Analisis Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Dalam Meningkatkan *Loyalitas* Nasabah Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. *Skripsi, UIN Sunan Ampel* , 109.
- Ramdani. (2022, November 21). Manager *BMT* Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasele. (N. D. Saputri, Interviewer)
- Reni, D., & Sri Asmawati. (2016). *Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah.
- Subhan, M. (2021). *Strategi Pemasaran Baitul Maal Wa Tamwil*. Praya: CV. Alliv Renteng Mandiri.
- Sudarsono. (2003). *Bank dan lembaga keuangan syariah: deskripsi dan ilustrasi*. Yogyakarta: Yogyakarta Ekonisia.
- Sujarweni, W. (2015). *SPSS UNTUK PENELITIAN*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Susanto, S. N. (2019). Karakter Yuridis Sanksi *hukum* Administrasi: suatu pendekatan komparasi. *Jurnal Administrasi Pemerintah*, 126.
- Triandani, S. (2014). *Pengaruh Tim Kerja, Stress Kerja dan Reward (Imbalan)*. Pekanbaru: Pekanbaru: LPPM.
- undang-undang, k. (2008). *Hukum Pidana, Acara Pidana, dan Perdata*. Jakarta: Visi Media.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Kepuasan* Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Ekonomi dan Bisnis Islam Al- Tijary*, 56.
- Wangsawidjaja. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiroso. (2009). *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti.
- Yahya, A., & Anos Fahrunnisa. (2022). *Studi Pembiayaan Murabahah di BMT Niaga Utama Karawang*. *Ecopreneur*, 19.

JPS, 2(1), 13-25

Nadya Desi Saputri, Din Hari Fitriadi, Suriani (2023). Pengaruh Pelayanan Transaksi Gadai Dan Sanksi Keterlambatan Pelunasan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BMT Tunas Harapan Syariah Cabang Pringgasela.

Profil Penulis

Nadya Desi Saputri, S.E, Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram. Keilmuan bidang perbankan syariah. Email. 190502201.mhs@uinmataram.ac.id

Penulis Kedua, Din Hary Fitriadi, M.Ag. Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Keilmuan dalam bidang Bahasa Arab. Email dinfitriady@gmail.com

Penulis ketiga, Suriani, M.E Dosen Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Keilmuan dalam Bidang Ekonomi. Email: suriani@uinmataram.ac.id