

**PENGARUH TINGKAT BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEMUDAHAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PEGADAIAN SYARIAH CABANG PASAR MERDEKA SAMARINDA**

Ratna Wulaningrum

Jurusan Akuntansi Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Samarinda Jl
Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur
Indonesia, 75131

Email: ratnawulaningrum@polnes.ac.id

Candra Gunawan

Jurusan Akuntansi Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Samarinda Jl
Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur
Indonesia, 75131

Email: candra@polnes.ac.id

Winanda Rizki Priyadi

Jurusan Akuntansi Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Samarinda Jl
Dr. Cipto Mangunkusumo Kampus Gunung Lipan, Samarinda, Kalimantan Timur
Indonesia, 75131

Email: winandarizki63@gmail.com

**Correspondance*

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the level of profit sharing, service quality, and ease of transactions on customer satisfaction at the Sharia Pawnshop, Pasar Merdeka Samarinda Branch. This research is quantitative research with primary data obtained from distributing questionnaires to customers of Pegadaian Syariah Pasar Merdeka Samarinda Branch with a sample size of 100 respondents using the Purposive Sampling technique. This research uses Multiple Linear Regression analysis with the SPSS 25 analysis tool. The results of the research partially show that the variables of profit sharing level, service quality and ease of transactions have a significant effect on customer satisfaction at Pegadaian Syariah Pasar Merdeka Samarinda Branch. The results of simultaneous testing show that the variables of profit sharing level, service quality and ease of transactions have a significant effect on customer satisfaction at Pegadaian Syariah, Pasar Merdeka Samarinda Branch.

Keywords : *level of profit sharing, service quality, ease of transactions, customer satisfaction.*

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

PENDAHULUAN

Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah islam. Dalam perkembangannya, pegadaian syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya juga di jalankan berdasarkan prinsip syariah (Agus, 2020). Sebagai bagian dari industri pegadaian di Indonesia, Pegadaian syariah hadir untuk memberikan layanan yang sesuai dengan hukum Islam. Latar belakang berdirinya Pegadaian syariah melibatkan respons terhadap kebutuhan masyarakat Muslim yang menginginkan solusi pembiayaan yang sesuai dengan nilai-nilai agama mereka.

Pegadaian merupakan kegiatan menjamin barang-barang berharga untuk memperoleh uang dan barang yang dijamin akan di tebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian kedua belah pihak (Kasmir, 2016). Pegadaian Syariah hadir sebagai alternatif bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa gadai tanpa melibatkan unsur riba dan mematuhi prinsip-prinsip ekonomi syariah. Sebagai bagian dari industri keuangan syariah, Pegadaian Syariah berkomitmen untuk memberikan solusi pembiayaan yang sesuai dengan ajaran Islam. Berdiri di atas prinsip keadilan dan keberlanjutan, lembaga ini menjalankan fungsinya dengan meminimalkan risiko dan memastikan bahwa keuntungan diperoleh secara adil tanpa merugikan pihak yang terlibat.

Pegadaian Syariah umumnya menyediakan berbagai produk pembiayaan, seperti gadai emas, kendaraan, atau barang bergerak lainnya, dengan mengikuti ketentuan-ketentuan syariah yang telah ditetapkan. Salah satu karakteristik utama dari Pegadaian Syariah adalah penghindaran dari praktik riba, yang dianggap sebagai larangan dalam Islam. Dengan demikian, lembaga ini memberikan alternatif pembiayaan yang bersifat transparan, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai keuangan Islam.

Pegadaian syariah menggunakan beberapa akad atau perjanjian berbasis prinsip-prinsip syariah. Berikut adalah beberapa akad yang umum digunakan:

1. Akad Rahn (Gadai): Nasabah memberikan barang berharga kepada Pegadaian sebagai jaminan untuk mendapatkan pembiayaan. Barang tersebut diserahkan ke Pegadaian dan dapat diambil kembali setelah nasabah melunasi pembiayaan.
2. Akad Murabahah: Pegadaian membeli suatu barang dan menjualkannya kepada nasabah dengan keuntungan yang telah disepakati. Pembayaran dapat dilakukan secara cicilan.
3. Akad Mudharabah: Bentuk kerjasama antara nasabah dan Pegadaian, di mana nasabah menyediakan modal dan Pegadaian mengelola investasi. Keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, sementara kerugian ditanggung oleh nasabah.
4. Akad Musyarakah: Bentuk kerjasama antara nasabah dan Pegadaian dalam kepemilikan dan pengelolaan suatu proyek atau bisnis. Keuntungan dan risiko dibagi sesuai dengan kesepakatan nisbah.

Melalui penerapan akad-akad ini, Pegadaian syariah berusaha memastikan bahwa transaksi keuangan mereka selaras dengan prinsip-prinsip syariah, yang melibatkan

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

keadilan, ketidakadaan riba, dan pembagian risiko dan keuntungan yang adil.

Selain itu, Pegadaian Syariah juga berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat yang ingin mengakses layanan gadai tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah. Dengan menyediakan opsi pembiayaan yang sesuai dengan keyakinan keagamaan, Pegadaian Syariah memberikan kontribusi positif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan finansial masyarakat yang lebih luas (Danupranat, 2013).

Pada dasarnya, Pegadaian syariah mirip dengan Pegadaian konvensional dalam hal menyediakan layanan gadai. Namun, yang membedakan adalah prinsip-prinsip syariah yang dipegang teguh oleh Pegadaian syariah dalam seluruh operasionalnya. Prinsip ini mencakup larangan riba (bunga), transparansi, dan keadilan dalam segala aspek bisnisnya. Seiring dengan pertumbuhan kesadaran finansial di kalangan masyarakat Muslim, keberadaan Pegadaian syariah menjadi semakin relevan sebagai alternatif yang sesuai dengan keyakinan agama.

Pegadaian syariah juga muncul sebagai respons terhadap kebijakan pemerintah Indonesia yang mendukung pengembangan industri keuangan syariah. Sejak beberapa tahun terakhir, pemerintah aktif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis syariah sebagai bagian dari visi ekonomi nasional. Hal ini menciptakan peluang bagi lembaga keuangan, termasuk Pegadaian syariah, untuk berkembang dan menyediakan opsi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada masyarakat.

Pegadaian Syariah juga memberikan perhatian khusus dalam konteks keuangan mikro dan mencegah. Melalui produk pembiayaan mikro syariah, lembaga ini mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah yang memiliki potensi untuk menjadi tulang punggung perekonomian nasional. Pemberian pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah di tingkat mikro ini menciptakan dampak positif yang dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat.

Sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah, Pegadaian Syariah terus berkomitmen pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Laporan keuangan dan kegiatan operasional secara terbuka disampaikan kepada publik, menciptakan kepercayaan di antara nasabah dan pihak terkait lainnya. Keterbukaan ini juga menjadi bagian integral dari kontribusi Pegadaian Syariah dalam membangun fondasi keuangan yang kuat dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Pegadaian Syariah tidak hanya menjadi lembaga keuangan yang memberikan solusi pembiayaan, tetapi juga menjadi agen perubahan dalam membentuk ekosistem keuangan yang lebih inklusif, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan terus berinovasi, beredukasi, dan berkomitmen pada prinsip-prinsip keuangan Islam, Pegadaian Syariah diharapkan dapat terus berperan sebagai pelaku utama dalam mengembangkan industri keuangan syariah di Indonesia dan melintasi batas-batas negara.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut maka dapat diketahui jika unsur pengaruh tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi penting dalam rangka meningkatkan rasa kepuasan nasabah Pegadaian Syariah

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Pegadaian

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya berupa pembiayaan kredit kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun jumlah yang besar atas dasar gadai, juga sebagai jasa titipan, jasa taksiran. Pegadaian adalah suatu badan atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Nasabah yang ingin mendapatkan uang pinjaman harus menggadaikan barang sebagai jaminan (Kasmir, 2016).

Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pembiayaan, di mana operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam konteks ini, pegadaian syariah menghindari praktik riba (bunga) dan menciptakan mekanisme transaksi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pendekatan ini bertujuan untuk menyediakan solusi keuangan yang adil, transparan, dan berkelanjutan. Pegadaian syariah berfokus pada aspek keadilan dalam pembiayaan, dengan memberikan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkan dana dengan menggunakan jaminan berupa barang bergerak atau tidak bergerak. Penggunaan jaminan ini sejalan dengan prinsip kehati-hatian dan tanggung jawab sosial. Selain itu, dalam pegadaian syariah, ada upaya untuk memastikan bahwa keuntungan yang diperoleh bersifat halal, misalnya melalui skema bagi hasil atau sewa. Dengan demikian, pegadaian syariah menjadi alternatif bagi individu atau perusahaan yang ingin memenuhi kebutuhan keuangan mereka tanpa melibatkan unsur riba dan sesuai dengan ajaran Islam (Fajri, 2018).

Tingkat Bagi Hasil

Tingkat bagi hasil adalah rata-rata tingkat imbalan atas pembiayaan mudharabah dan musyarakah bagi lembaga keuangan syariah pada saat tertentu dinyatakan dalam presentase (Veitzhal, 2009). Tingkat bagi hasil juga dapat didefinisikan perbandingan antara bagi hasil yang di terima dengan jumlah volume pembiayaan berbasis bagi hasil pegadaian syariah.

Tingkat nisbah bagi hasil adalah salah satu faktor penting seseorang dalam memutuskan untuk melakukan volume pembiayaan berbasis bagi hasil karena volume pembiayaan berbasis bagi hasil ini bersifat *Natural Uncertainty Contract* (NUC) yang cenderung memiliki risiko yang tinggi jika dibandingkan dengan jenis pembiayaan lainnya karena pengembalian dan keuntungan (*return*) yang diperoleh bank tidak pasti baik secara jumlah maupun waktu. Besarnya ketentuan porsi bagi hasil ditentukan

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

sesuai kesepakatan bersama antara kedua belah pihak atau lebih dengan adanya kerelaan dan tanpa adanya unsur paksaan (Karim, 2011).

Tingkat bagi hasil diukur menggunakan skala rasio berdasarkan perbandingan antara pendapatan bagi hasil yang diterima oleh bank syariah dengan total pembiayaan yang dapat dihimpun oleh bank syariah (Karim, 2011).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan tingkat bagi hasil adalah pembagian keuntungan atau hasil antara dua pihak yang terlibat dalam suatu kesepakatan, seperti dalam investasi atau kemitraan bisnis.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016). Definisi lain disampaikan oleh Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kemudahan Bertransaksi

Kemudahan bertransaksi didefinisikan sebagaimana sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2008). Presepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual (Hadi & Novi, 2015). Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi dalam penggunaannya harus mudah digunakan, mudah dipahami dan banyak pilihan metode transaksi serta memberikan rasa nyaman dan aman pada nasabah.

Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2014) kepuasan nasabah adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk atau jasa. Definisi lain disampaikan oleh (Fachmi, 2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil akumulasi dari konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk dan jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, dimana harapan dan kebutuhan terpenuhi. Jika produk tersebut di bawah harapan, konsumen akan kecewa dan sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

Hipotesis

- H1 : Tingkat Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
- H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
- H3 Kemudahan Bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
- H4 : Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimilikinya. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda. Waktu penelitian mulai penulisan proposal penelitian, pengumpulan data sampai penulisan laporan dilakukan dari bulan Oktober 2023 sampai dengan juli 2024.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Pegadaian merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas, dan aneka jasa. Pada era yang telah moderenisasi ini, pegadaian menjadi salah satu solusi yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat guna memenuhi kebutuhan yang bersifat mendesak. Pegadaian menyediakan dan menyalurkan dana pinjaman atas dasar hukum gadai guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama untuk golongan menengah kebawah (Peraturan Pemerintah N0. 103 Tahun 2000). Pegadaian memiliki beberapa produk diantaranya yaitu Kreasi, Krasida, Kredit Cepat Aman, Kredit Usaha Rakyat, Tabungan Emas, Rahn, Arrum dan Amanah.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah (Y)			
	Indikator 1	0,857	0,1966	Valid
	Indikator 2	0,911	0,1966	Valid
	Indikator 3	0,929	0,1966	Valid
	Indikator 4	0,913	0,1966	Valid
2	Tingkat Bagi Hasil (X_1)			
	Indikator 1	0,905	0,1966	Valid
	Indikator 2	0,876	0,1966	Valid
	Indikator 3	0,907	0,1966	Valid
	Indikator 4	0,893	0,1966	Valid
3	Kualitas Pelayanan (X_2)			
	Indikator 1	0,901	0,1966	Valid
	Indikator 2	0,928	0,1966	Valid

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

	Indikator 3	0,892	0,1966	Valid
	Indikator 4	0,924	0,1966	Valid
4	Kemudahan Bertransaksi (X_3)			
	Indikator 1	0,915	0,1966	Valid
	Indikator 2	0,946	0,1966	Valid
	Indikator 3	0,910	0,1966	Valid
	Indikator 4	0,888	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Berdasarkan hasil dari tabel 5.1 untuk pengujian validitas, semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel = 0,1966. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan nasabah dapat dianggap valid, dan semua pernyataan dalam item-item tersebut dapat digunakan sebagai data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimum	Keterangan
Tingkat Bagi Hasil (X_1)	0,917	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,931	0,60	Reliabel
Kemudahan Bertransaksi (X_3)	0,933	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,923	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.2 untuk uji reliabilitas, setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini menunjukkan koefisien alpha Cronbach's lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas**Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1.41890972
Most Extreme Differences	Absolute	0,071
	Positive	0,071
	Negative	-0,068
Test Statistic		0,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Berdasarkan Tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas**Tabel 5.4 Hasil Uji Multikolinearitas**

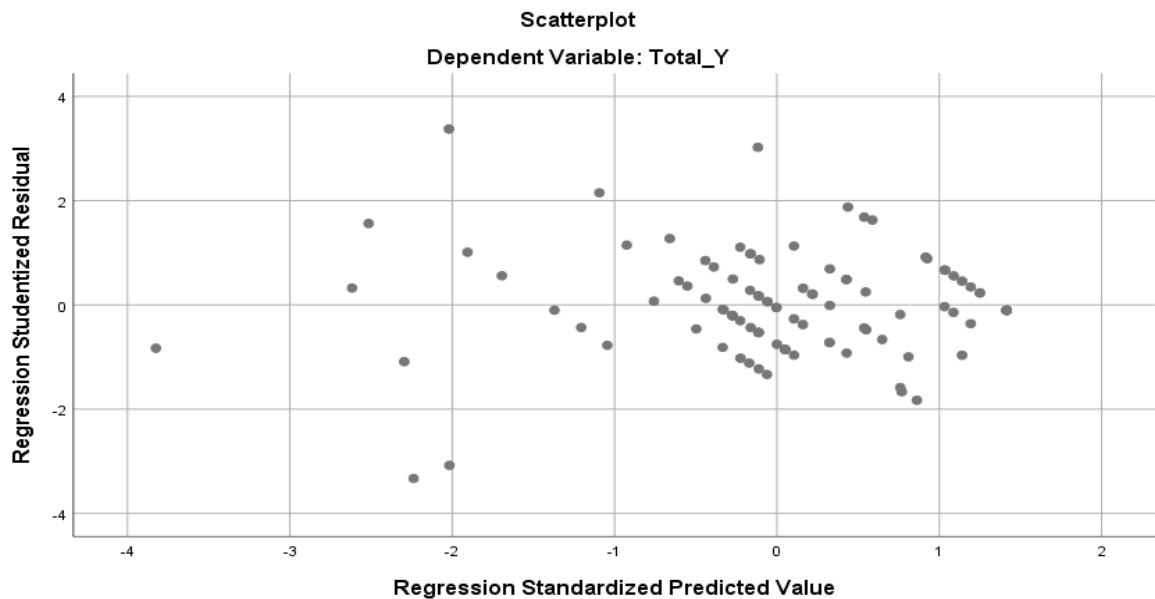
Variabel	VIF	Keterangan
Tingkat Bagi Hasil	2.115	Tidak Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	4.558	Tidak Multikolinearitas
Kemudahan Bertransaksi	4.530	Tidak Multikolinearitas

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Dari hasil pengujian diatas diketahui bahwa nilai VIF dari setiap variabel independen < 10 . Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel bebas dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Grafik pada Gambar 5.2 menunjukkan bahwa titik-titik pada scatter plot tersebar secara acak tanpa membentuk pola yang teratur dan tersebar baik di atas maupun di bawah titik nol (0) pada sumbu Y. Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini, sehingga model regresi dapat diandalkan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis Uji T

Tabel 5.6 Hasil Uji t

Model	t	Sig
(Constant)	1,638	0,105
Tingkat Bagi Hasil (X ₁)	2,691	0,008
Kualitas Pelayanan (X ₂)	5,061	0,000
Kemudahan Bertransaksi (X ₃)	3,075	0,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, $n = 100$ responden dan $k = 3$ variabel independen, sehingga dapat dirumuskan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = t(\alpha / 2 : n - k - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = t(0,05 / 2 : 100 - 3 - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = t(0,025 : 96) \text{ Sehingga diperoleh nilai } t_{\text{tabel}} \text{ sebesar } 1,985.$$

Berdasarkan tabel hasil Uji t diatas, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel tingkat bagi hasil (X₁) terhadap kepuasan nasabah (Y)
Dari tabel *coeficients* menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{hitung}} = 2,691$ yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,691 > 1,985$) dengan signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Maka secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel tingkat bagi hasil (X₁) terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Variabel kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) ditunjukkan dalam tabel koefisien, dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 5,061$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,061 > 1,985$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y).
3. Variabel kemudahan bertransaksi (X₃) terhadap kepuasan nasabah (Y)
Dari tabel *coeficients* menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{hitung}} = 3,075$ yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,075 > 1,985$) dengan signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Maka secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemudahan bertransaksi (X₃) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Uji F

Tabel 5.7 Hasil Uji F
ANOVA^a

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	818.043	3	272.681	131.335	.000 ^b
	Residual	199.317	96	2.076		
	Total	1017.360	99			
a. Dependent Variable: Total Y						
b. Predictors: (Constant), X ₃ , X ₁ , X ₂						

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Berdasarkan hasil tabel 5.7 diketahui bahwa hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 131,335 > F_{tabel} 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.798	1.441
a. Predictors: (Constant), X ₃ , X ₁ , X ₂				

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Berdasarkan table 5.8 menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen yaitu tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah dapat dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,798 atau 79,8%. Artinya 0,798 atau 79,8% variabel kepuasan nasabah bisa dipengaruhi oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel tingkat bagi hasil (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kemudahan bertransaksi (X_3) secara bersama-sama. Sedangkan 20,2% sisanya ditentukan atau dijelaskan oleh variabel dan faktor lain yang tidak termasuk dalam analisa atau penelitian ini.

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat bagi hasil memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang pasar merdeka Samarinda, sehingga hipotesis H1 diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang pasar merdeka Samarinda, sehingga hipotesis H2 diterima.

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah cabang pasar merdeka Samarinda, sehingga hipotesis H3 diterima.

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Secara simultan, persepsi fitur, tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan, dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat bagi hasil yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka semakin transparan sistem bagi hasil akan semakin meningkat tingkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka semakin ramah, sopan, dan santun pelayanan akan mempengaruhi meningkatnya kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan bertransaksi yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin mudah bertransaksi oleh nasabah maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai variabel-variabel tersebut maka semakin meningkat kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Wisnu Rayhan, Fauziah Aryza. Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *MAKREJUManajemen Kreat J.* 2023;1(1):178-189.
- Amrin A, Rismawati, Salju. Pengaruh Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Univ Muhammadiyah Palopo. Published online 2020:15-117.
- Anggun S. Jenis-Jenis Kredit. Bab Ii Kaji Pustaka 21. 2022;12(2004):6-25.
- Arni, B. dan J. (2020). Hasil Penelitian dan Pembahasan Hadis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 33.
- Carolina FA. Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Teknologi Acceptance Model. *J Chem Inf Model.* 2017;53(9):1689-1699.
- Ghozali 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *J Metod Penelit.* 2019;15(2):1-23.
- Hidayah N, Andriyati S, Rismayani V, Victoria V. Pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile. *J Ekon Syariah.* 2022;4(2):139-159.
- Hidayat F. Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bagi Hasil terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Jambi. *J Manaj Pendidik Dan Ilmu Sos.* 2023;4(2):675-690. doi:10.38035/jmpis.v4i2.1639
- Mar'atu Shaliha. Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pemerintah kota makassar. Bab III Metod Penelit. 2017;Bab iii me:1-9.
- Nagayo VA, Utami2 CW, Pujirahayu YM. Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi, Dan Kepercayaan Pada Pengguna Shopee Pay Later Terhadap Keputusan Pembelian. *J Manaj dan Start-Up Bisnis.* 2022;7.
- Nasikah, D., & Fuadi, S. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Tokopedia, *Jurnal Manajemen*, 16(1), 162–173.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Prihartini E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah. *J Co Manag.* 2020;2(2):289-299. doi:10.32670/comanagement.v2i2.122
- Rianty, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah. In *Jurnal Co Management* (Vol. 1, Issue 3).

Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Pasar Merdeka Samarinda.

Ratna Wulaningrum, Candra Gunawan, Winanda Rizki Priyadi

Riyan Damayanti. Universitas Muhammadiyah Ponorogo Fakultas Ekonomi – Jurusan Akuntansi. 2021;(10):81-117.

Sugiyono. Bab Iii (3). Metodol Penelit. Published online 2018:102.

Susetyarsi T, Heridiansyah J, Wibowo PA. PENGARUH BAGI HASIL, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP MINAT MENABUNG DI BANK SYARIAH (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNGARAN). *J Ilm Fokus Ekon Manajemen, Bisnis Akunt.* 2022;1(2):202-213. doi:10.34152/emba.v1i2.511

Unique, A. (2016). Analisis Data Dan Laporan Penelitian Pelaksanaan Lelang Benda Jaminan Gadai Di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam. 0, 1–23.