

Analisis Pembiayaan *Rahn* terhadap Kepuasan Anggota Di Bmt Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Ismawati

IAI Miftahul Ulum Pamekasan
E-mail: ismawatidewi807@gmail.com

Moh. Safik

IAI Miftahul Ulum Pamekasan
E-mail: syafhickzalbazanjary@gmail.com

Abstract

This research was conducted in one of the Mawaddah BMT Branches located in Kacan Karang Penang Sampang Regency. This study aims to analyze rahn financing on member satisfaction. Many people become members of BMT Mawaddah because they need money and do not want to lose their ownership rights to the goods they have. Therefore, member satisfaction is very concerned here from the convenience of members in conducting transactions and security in storing goods that are pawned by members. One of the products that members are interested in is the Rahn financing product. Rahn financing is a service product that holds members' assets based on sharia principles where members will be charged with administrative costs, storage service fees and maintenance of collateral goods (*ujroh*). This study aims to empirically test the indicator variables in the research that have been formulated in the formulation of the problem, namely whether rahn financing has a positive and significant effect on product quality, service, price and process either partially or simultaneously.

This research uses descriptive quantitative research. Data was collected by means of interviews, questionnaires and documentation. Sampling in this study used the Incidental Sampling technique (by chance) a total of 99 respondents from a population of 8,077 members at BMT Mawaddah Karang Penang Branch. Data testing was conducted using validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test and multiple linear regression test with t test

and f test which were processed through the IBM SPSS Statistics version 20 program with a level of 0.05%.

Based on the results of the analysis of this study, it shows that partially (t test) rahn financing has a positive and significant effect on product quality or $t_{count} > t_{table}$ ($7.225 > 1.985$), rahn financing has a positive and significant effect on service or $t_{count} > t_{table}$ ($7.063 > 1.985$), rahn's financing has no positive and significant effect on the price or $t_{count} < t_{table}$ ($1.118 < 1.985$), and rahn's financing has a positive and significant effect on the process or $t_{count} > t_{table}$ ($3.057 > 1.985$). Meanwhile, simultaneously (f test) rahn financing has a positive and significant effect on the quality of products, services, prices and processes with a value of $f_{count} > f_{table}$ ($31.750 > 2.47$).

Keywords: Rahn Financing, Member Satisfaction and BMT Mawaddah

Abstrak

Penelitian ini dilakukan disalah satu Cabang BMT Mawaddah yang terletak di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembiayaan rahn terhadap kepuasan anggota. Banyak masyarakat yang menjadi anggota di BMT Mawaddah karena alasan membutuhkan uang dan tidak ingin kehilangan hak kepemilikan atas barang yang dimiliki. Oleh sebab itu, kepuasan anggota sangat diperhatikan disini dari kenyamanan anggota dalam melakukan transaksi dan keamanan dalam penyimpanan barang yang digadaikan anggota. Salah satu produk yang banyak diminati anggota yaitu produk pembiayaan rahn. Pembiayaan rahn adalah produk jasa yang menahan harta milik anggota yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah dimana anggota akan dibebankan biaya administrasi, biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan (ujroh). Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris indikator variabel dalam penelitian yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu apakah pembiayaan rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, pelayanan, harga dan proses baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental (secara kebetulan) sejumlah 99 responden dari populasi 8.077 anggota di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang. Pengujian data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji

Analisis Pembiayaan *Rahn* terhadap Kepuasan Anggota Di Bmt Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

heteroskedastisitas dan uji regresi linear berganda dengan uji t dan uji f yang diolah melalui program IBM SPSS Statistik versi 20 dengan taraf 0,05%.

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) pembiayaan rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,225 > 1,985$), pembiayaan rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,063 > 1,985$), pembiayaan rahn tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,118 < 1,985$), dan pembiayaan rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,057 > 1,985$). Sedangkan secara simultan (uji f) pembiayaan rahn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, pelayanan, harga dan proses yaitu dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($31,750 > 2,47$).

Kata Kunci: *Pembiayaan Rahn, Kepuasan Anggota dan BMT Mawaddah*

Pendahuluan

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang aktivitas utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat. BMT memiliki ragam produk pembiayaan yang digunakan atau disosialisasikan kepada masyarakat yang sesuai kebutuhan masyarakat. Seperti produk *Mudharabah, Murabahah, Musyarakah, Rahn* dan lain-lain.¹

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan suatu kinerja. Sedangkan kepuasan anggota adalah tingkat emosional seseorang dari hasil yang dirasakan seseorang terhadap kinerja atau produk yang diberikan sesuai dengan keinginannya atau tidak. Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan dari tingkat kenikmatan seperti yang diinginkan atau diharapkan.²

BMT Mawaddah Cabang Karang Penang sebagai lembaga keuangan syariah memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat yang tidak jauh berbeda dengan produk yang ditawarkan pada BMT lainnya. Pembiayaan *rahn* salah satu produk

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 392.

² Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 2*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 1997), 227.

yang banyak diminati oleh masyarakat di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang. Jaminan yang banyak digunakan oleh anggota di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang berupa emas/perhiasan. Hal ini dilihat dari data pada tahun 2020 sampai dengan 2022 perkembangan anggota dari pembiayaan *rahn* dengan pembiayaan atau produk akad lainnya yang ada di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Pemilihan masyarakat atau anggota dalam menggadaikan emas di BMT Mawaddah juga erat kaitannya dengan kepuasan anggota terhadap lembaga keuangan. Semakin baik kepuasan yang dirasakan anggota terhadap suatu lembaga keuangan maka tingkat loyalitas anggota juga meningkat, sebaliknya jika rendahnya tingkat kepuasan anggota terhadap suatu lembaga keuangan maka juga akan semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Anggota yang merasa puas akan mempromosikan lembaga keuangan tersebut dengan positif mengenai keunggulan produk yang ditawarkan. Sedangkan anggota yang tidak puas terhadap produk yang ditawarkan maka anggota akan memberikan tanggapan yang negatif mengenai lembaga keuangan terhadap produk yang ditawarkan tersebut.

Dengan adanya pembiayaan *rahn* di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang seharusnya masyarakat dapat terbantu memperoleh dana dengan mudah dan cepat. Keperluan dana tersebut baik digunakan untuk keperluan sehari-hari maupun keperluan usaha dan lainnya. Namun tidak semua masyarakat mengenal BMT Mawaddah sebagai salah satu cara untuk mendapatkan dana dengan mudah dan cepat.

Secara teori, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan proses dan harga atau biaya. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan seorang anggota yang melakukan pembiayaan *rahn*, hal utama yang menyebabkan anggota melakukan pembiayaan di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang adalah dari segi pelayanan yang diberikan dan produk yang ditawarkan oleh pihak BMT Mawaddah.

Secara umum anggota mengharapkan kebutuhannya dapat bisa dilayani dengan proses cepat, tepat dan mudah dalam

Analisis Pembiayaan *Rahn* terhadap Kepuasan Anggota Di Bmt Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

melakukan transaksi pembiayaan serta dilayani dengan sopan dan penuh ramah dari pihak BMT Mawaddah. Dalam hal ini dilihat dari uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik dan bermaksud mengangkat penelitian tentang kepuasan anggota, apakah dari segi kualitas produk, pelayanan, harga dan proses.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Dimana deskriptif disini merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui wawancara, data tertulis, dokumen sehingga semua yang diperoleh menjadi kunci dari terhadap apa yang sudah diteliti.³

Pembahasan

1. Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Kualitas Produk di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial dengan uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7,225 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,225 > 1,985$ sehingga dapat diuraikan pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk. Hal ini berarti semakin bagus kualitas produk yang ditawarkan oleh BMT Mawaddah, maka semakin meningkat pula kepuasan anggota pada BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rioni Mahbengi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas produk *rahn* (gadai) emas berdasarkan uji t berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima karena kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota menggunakan pembiayaan *rahn* di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

2. Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Pelayanan di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

³ Arikonto Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013). 113.

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial dengan uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7,063 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,063 > 1,985$ sehingga dapat diuraikan pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan. Hal ini berarti semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh BMT Mawaddah, maka semakin meningkat pula kepuasan anggota pada BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amrina Nazli (2018) yang menyatakan bahwa pembiayaan *rahn* berdasarkan uji t berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima karena pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

3. Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Harga di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial dengan uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 1,118 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai signifikan 0,266. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,118 < 1,985$ sehingga dapat diuraikan pembiayaan *rahn* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga. Hal ini berarti diperlukan terjangkaunya harga yang diberikan oleh BMT Mawaddah, maka akan semakin meningkat pula kepuasan anggota pada BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif Ferdian Agung (2018) yang menyatakan bahwa harga berdasarkan uji t tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima H_a ditolak karena harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota menggunakan pembiayaan *rahn* di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

4. Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Proses di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Analisis Pembiayaan *Rahn* terhadap Kepuasan Anggota Di Bmt Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial dengan uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,057 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai signifikan 0,003. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,057 > 1,985$ sehingga dapat diuraikan pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses. Hal ini berarti semakin bagus peningkatan proses yang diberikan oleh BMT Mawaddah, maka semakin meningkat pula kepuasan anggota pada BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Depi Riski Amelia (2018) yang menyatakan bahwa proses berdasarkan uji t berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima karena proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota menggunakan pembiayaan *rahn* di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

5. Pengaruh Pembiayaan *Rahn* Terhadap Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Proses di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan dengan uji f menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 31,750 dan f_{tabel} sebesar 2,47 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan membandingkan f_{hitung} dan f_{tabel} maka ditemukan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $31,750 > 2,47$ sehingga dapat diuraikan pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, pelayanan, harga dan proses. Hal ini berarti semakin bagus peningkatan kualitas produk, pelayanan, harga dan proses yang diberikan dan ditawarkan oleh BMT Mawaddah, maka semakin meningkat pula kepuasan anggota pada pembiayaan *rahn* di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Hasil data penelitian secara parsial dengan uji t menunjukkan variabel pembiayaan *rahn* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, pelayanan dan proses. Sedangkan variabel pembiayaan *rahn* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai pembiayaan *rahn* terhadap kepuasan anggota, maka hasil kesimpulan penelitian ini adalah (1) Pembiayaan *rahn* secara parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang. (2) Pembiayaan *rahn* secara parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang. (3) Pembiayaan *rahn* secara parsial (uji t) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap harga di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang. (4) Pembiayaan *rahn* secara parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang. (5) Pembiayaan *rahn* secara simultan (uji f) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas produk, pelayanan, harga dan proses di BMT Mawaddah Cabang Karang Penang Sampang.

Daftar Pustaka

- Arikonto Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 2*, Jakarta: PT Prenhallindo, 1997.