

ABSTRAK

Siti Patonah (1189210092): Pengaruh *Pembiayaan Rahn* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan PSAK 107 pada Pegadaian Syariah Karawang periode 2020.

Kepuasan nasabah sangat diperhatikan disini dari kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan keamanan dalam penyimpanan barang yang digadaikan nasabah. Salah satu produk yang paling diminati nasabah di Pegadaian Syariah adalah pembiayaan *rahn*, pembiayaan *rahn* adalah produk jasa gadai yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan *ujrah* (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan).

Tujuannya yaitu apakah akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan, dan sisa barang jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah baik Berdasarkan PSAK 107. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner, buku-buku, serta literature yang lain. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Random Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 87 responden.

Teknik analisis data yang dilakukan ialah analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f, dan koefisien determinasi (Adjusted R²) yang diolah melalui program SPSS versi 25.0 dengan taraf sign 5%. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akad *rahn* dan biaya pemeliharaan berpengaruh positif. Terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai thitung > ttabel (3.856 > 1.989) dan (3.805 > 1.989). Barang jaminan dan Sisa barang jaminan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai thitung < ttabel (1.234 < 1.989) dan (0.735 < 1.989).

Akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan nilai fhitung ≥ ftabel (25.163 ≥ 2.48). Hasil koefisien determinasi menunjukkan 52.9%, variabel kepuasan nasabah dalam pembiayaan *rahn* dipengaruhi oleh akad *rahn*, barang jaminan, biaya pemeliharaan, sisa barang jaminan, sedangkan sisanya sebesar 47.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa barang jaminan dan sisa barang jaminan belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan *rahn* di Pegadaian Syariah Karawang.

Kata Kunci : Pembiayaan *Rahn*, Kepuasan Nasabah, Pegadaian Syariah.