

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Profil Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong**

###### **a. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong**

Pegadaian Syariah Pamekasan didirikan pada tanggal 1 Mei 2003 sebagai salah satu unit operasional yang merupakan bagian terendah dari struktur organisasi Perum Pegadaian. Unit ini memiliki fokus khusus dalam mengoperasikan skema pemeringan jaminan berdasarkan prinsip syariah, baik melalui transaksi gadai maupun fidusia. Operasional gadai konvensional didasarkan pada ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000. Sementara itu, operasional gadai syariah merujuk pada Fatwa MUI, khususnya Fatwa DSN No. 25/DSN-MUI/III/2002 yang diterbitkan pada tanggal 26 Juni 2002.

Pegadaian Syariah, dengan prinsip syariah yang dianutnya, dapat memberikan layanannya kepada berbagai sektor di Jawa Timur. Hal ini mencakup sektor usaha yang memerlukan sumber pendanaan untuk kegiatan bisnisnya, serta sektor rumah tangga yang membutuhkan dana untuk keperluan konsumsi. Salah satu kabupaten di Jawa Timur yang menjadi fokus perhatian adalah Pamekasan. Kabupaten ini menjadi tempat yang sangat cocok untuk berdirinya Perusahaan Umum Pegadaian Syariah pada tahun 2003 karena mayoritas penduduknya beragama Islam. Selain

itu, kehadiran Pegadaian Syariah juga mencerminkan upaya untuk mewujudkan visi dan misi lembaga keuangan syariah seperti Pegadaian.

Pegadaian Syariah memasuki Pulau Madura pada tanggal 1 Juli 2018, dan pada waktu yang sama, Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong didirikan. Pada saat itu, sebanyak 87 outlet Pegadaian di Pulau Madura beralih ke sistem Pegadaian Syariah. Konversi ini dilakukan secara simbolis di Kantor Pegadaian Syariah Bangkalan pada tanggal 2 Juli 2018. Langkah konversi ini merupakan respons terhadap potensi besar masyarakat Madura yang mayoritas beragama Islam. Program konversi ke sistem syariah ini bermula dari kunjungan PT Pegadaian dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) ke berbagai pesantren di Madura. Saat itu, para santri dan ulama mengemukakan permintaan agar mereka dapat diakomodasi dengan layanan gadai syariah. Penting dicatat bahwa layanan gadai syariah ini tidak terbatas hanya untuk nasabah Muslim, melainkan terbuka untuk semua lapisan masyarakat, termasuk non-Muslim, sebagai langkah awal dalam memajukan ekonomi berbasis syariah di Madura.

#### **b. Visi Misi Pegadaian Syariah**

##### 1) Visi

Untuk menjadi perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dan sumber utama inklusi keuangan bagi masyarakat lokal.

##### 2) Misi

- a) Mencapai manfaat dan keuntungan maksimal bagi semua pihak yang terlibat dengan mengembangkan bisnis inti.

- b) Merancang bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan inisiatif bisnis baru guna meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan dan pemangku kepentingan.
- c) Menghadirkan layanan unggulan dengan fokus pada kepuasan pelanggan melalui:
  - Proses bisnis yang lebih sederhana dan digital
  - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - Praktek manajemen resiko yang kokoh
  - SDM yang professional berbudaya kinerja yang baik<sup>1</sup>

### **c. Motto**

Untuk mengatasi tantangan keuangan tanpa kendala berarti, Pegadaian Syariah menawarkan solusi yang efisien dan efektif. Masyarakat seringkali menghadapi kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dana tunai yang mendesak. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah memberikan fasilitas kepada warga untuk mendapatkan pinjaman dengan cepat dan mudah, dengan menggunakan sebagian dari aset mereka sebagai jaminan.

### **d. Struktur Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong**

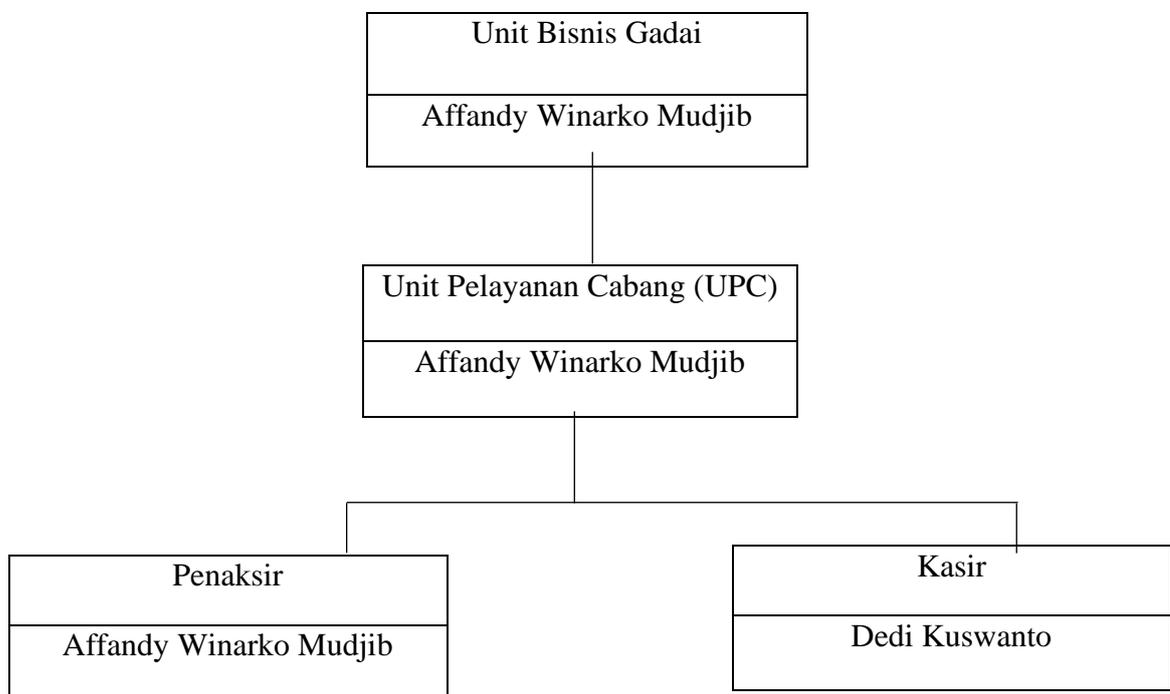
Unit pelayanan gadai syariah merupakan entitas bisnis yang beroperasi di bawah naungan Pegadaian Syariah Cabang Pamekasan. Unit ini berfungsi sebagai entitas bisnis yang berdiri sendiri dan memiliki struktur pengelolaan yang terpisah secara struktural dari operasi gadai konvensional. Dalam rangka memastikan

---

<sup>1</sup> <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>, diakses pada agustus 2023

pemisahan ini, diperlukan pembentukan kantor cabang yang memiliki kemandirian, meskipun tetap berada di bawah naungan pimpinan wilayah Pegadaian sesuai dengan lokasi kantor cabang tersebut. Berikut adalah struktur organisasi dari Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong ini:

**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong**



**e. Produk gadai**

- 1) Gadai Syariah adalah praktek hukum yang didasarkan pada panduan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Ini melibatkan penjaminan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman uang dengan prinsip-prinsip syariah. Pinjaman ini berjangka waktu 120 hari selama empat bulan, namun dapat

diperpanjang atau dilunasi secara mencicil. Selain itu, tidak dikenakan biaya administrasi, namun dikenakan biaya mu'na (biaya pemeliharaan agunan). Emas, perhiasan, mobil (diproduksi tidak lebih dari 15 tahun yang lalu), sepeda motor (diproduksi tidak lebih dari 5 tahun yang lalu), dan produk elektronik seperti komputer, telepon, dan kamera semuanya merupakan barang jaminan yang dapat diterima.

- 2) Produk Emasku dari Pegadaian Syariah adalah bentuk investasi emas berdasarkan bobot 1 gram dengan kadar 24 karat yang bersertifikat. Produk ini dirancang untuk kenyamanan nasabah dengan cara yang praktis dan ekonomis. Pegadaian Syariah bekerja sama dengan produsen logam mulia seperti PT Aneka Tambang Tbk (ANTAM) dan Unit Saham dan Bendahara (USB) untuk menyediakan produk ini. Nasabah dapat membeli emas dengan berat minimal 5 gram dan membayarnya secara cicilan.
- 3) Amanah adalah Program pinjaman mobil sesuai syariah yang melayani pekerja penuh waktu dan pemilik usaha kecil. Pembiayaan mobil sewaan sendiri adalah apa yang ditawarkan opsi ini. Karyawan yang memiliki kredit bagus dan ingin membeli mobil baru akan merasakan Amanah sesuai dengan keinginannya. Hanya 1% yang ditambahkan sebagai mu'na. Masyarakat di sektor publik, usaha kecil, dan swasta yang

tertarik membiayai pembelian mobil secara mencicil dapat menggunakan produk ini.

- 4) Arum Haji adalah produk dari Pegadaian Syariah yang dirancang untuk membantu nasabah dalam memenuhi cita-cita menunaikan ibadah haji. Dengan penawaran ini, pengguna dapat menggunakan emas sebagai jaminan untuk menerima sebagian ibadah haji. Klien dapat mempercayai logam mulia batangan (LM) atau emas perhiasan dengan jaminan minimal Rp 7.000.000,00. Nasabah akan mendapatkan pinjaman sebesar Rp. 25.000.000,00 sebagai imbalannya, yaitu sebesar jumlah yang ditetapkan Kementerian Agama RI sebagai biaya pendaftaran bagian haji. Pinjaman ini akan digunakan untuk mendaftar haji dan mendapatkan nomor bagian haji, dan akan disalurkan ke tabungan haji.
- 5) Arum BPKB adalah produk yang menggunakan BPKB sebagai jaminan untuk memberikan pilihan pembiayaan dan pengembangan bagi usaha kecil sesuai dengan hukum dasar syariah. Arum BPKB diperuntukkan bagi pelanggan sepeda motor dan mobil yang ingin mengembangkan usahanya. Uang muka 10% diwajibkan untuk sepeda motor, sedangkan uang muka 20% diwajibkan untuk mobil.
- 6) Arum Emas adalah pilihan pembiayaan yang memungkinkan pemilik usaha kecil menggunakan sistem gadai emas untuk

secara bertahap memperoleh kendaraan usaha dengan agunan emas.

- 7) Layanan Mulia adalah layanan penjualan publik emas batangan, termasuk pilihan pembayaran tunai atau bulanan. Dengan bantuan layanan ini, berinvestasi emas untuk tujuan seperti mendanai pendidikan anak, membeli rumah atau mobil pribadi, atau melakukan perjalanan haji menjadi lebih mudah.
- 8) Tabungan Emas adalah layanan jual beli emas dengan biaya wajar, termasuk tempat penyimpanannya. Dengan penawaran ini, pembelian emas batangan 0,01 gram hanya Rp 6.000,00 membuat konsumen semakin mudah berinvestasi emas. Pelanggan dikenakan biaya tambahan biaya administrasi sebesar Rp 10.000,00 dan biaya penyimpanan tahunan sebesar Rp 30.000,00 (dapat diperpanjang).<sup>2</sup>

## **2. Deskripsi Data Penelitian, Responden, Dan Variable**

### **a. Deskripsi Data Penelitian**

Kuesioner yang diberikan kepada nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Sepuluh kalimat menilai variabel (X2) yaitu kualitas pelayanan; empat pernyataan mengukur variabel (Y) dan enam pernyataan mengukur variabel (X1) yang merupakan nilai taksiran. Hasilnya, kuesioner tersebut memiliki total 20 pernyataan. Pendekatan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*

---

<sup>2</sup> <http://www.pegadaiansyariah.co.id/web> diakses pada agustus 2023

yaitu memilih sampel secara acak berdasarkan pertemuan dadakan dengan peneliti, dipadukan dengan strategi *nonprobability sampling*. Hal ini memungkinkan siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan untuk berpartisipasi dalam penelitian sebagai sampel. Tabel berikut berisi informasi pengumpulan data berdasarkan kuesioner:

**Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	330
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	330
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	330
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, Agustus 2023

#### b. Deskripsi Data Responden

Informasi mengenai kondisi atau kondisi kesehatan responden berguna untuk mengontekstualisasikan temuan penelitian. Responden menunjukkan serangkaian fitur yang diinginkan untuk penelitian ini. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

##### 1) Karakteristik respon gender

Karakteristik responden berdasarkan gender dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin		Frequency	Percent
Valid	Laki-laki	177	53.6
	Perempuan	153	46.4
	Total	330	100.0

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, terdapat 153 perempuan (46,4%) dan 177 laki-laki (53,6%) di antara responden. Jadi, seluruhnya 330 orang (100%).

## 2) Usia Responden

Informasi tentang karakteristik responden berdasarkan usia terdapat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia		Frequency	Percent
Valid	20-30	71	21.5
	31-40	115	34.8
	41-50	93	28.2
	50-60	51	15.5
	Total	330	100.0

Tabel 3.3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yaitu sebanyak 71 nasabah adalah umur 20-30 tahun (21,5%), 115 nasabah adalah umur 31-40 tahun (34,8%), 93 nasabah adalah umur 41-50 tahun (28,2%), 51 nasabah adalah umur 51-60 tahun (15,5%).

## 3) Pendidikan

Informasi tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat ditemukan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan		Frequency	Percent
Valid	SD	57	17.3
	SMP	99	30.0
	SMA	102	30.9
	Sarjana	72	21.8
	Total	330	100.0

Tabel 3.4 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan Pendidikan yaitu sebanyak 57 nasabah adalah SD (17,3%), 99 nasabah adalah SMP (30,0%), 102 nasabah adalah SMA (30,9%), 72 nasabah adalah S1 (21,8%).

### **c. Skala Pengukuran Instrumen**

Kuesioner merupakan alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dan kuesioner diberikan kepada nasabah gadai emas Pegadaian Unit Pakong Syariah. Variabel bebas terdiri dari 6 pernyataan dari Nilai Nasabah ( $X_1$ ) dan 10 pernyataan dari Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Dengan total 4 pernyataan, variabel terikatnya adalah Keputusan Nasabah ( $Y$ ).

Untuk menjawab rumusan masalah, digunakan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1) Nilai kumulatif adalah nilai dari setiap pernyataan adalah jawaban yang diberikan oleh responden.
- 2) Persentase adalah penilaian kumulatif dibagi dengan nilai frekuensinya, kemudian dikalikan dengan 100%.
- 3) Responden dalam survei ini berjumlah 330 orang, dan skala pengukuran yang nilai tertinggi adalah 5, sedangkan yang nilainya terendah adalah 1. Dengan demikian,  $330 \times 5 = 1.650$  adalah angka kumulatif terbesar yang dicapai, dan 330 adalah angka kumulatif terkecil.

Angka persentase yang paling kecil adalah  $(330 : 1.650) \times 100\% = 20\%$ . Jika nilai rentang dibagi lima skala pengukuran (nilai rentang =  $100\% - 20\% = 80\%$ ),

nilai interval penyajiannya adalah 16%. Tabel di bawah ini menunjukkan kategori interpretasi skor.

**Tabel 4. 5 Kategori Interpretasi Skor**

<b>Hasil Perhitungan</b>	<b>Kategori</b>
16% s/d 32%	Tidak Kuat
33% s/d 49%	Cukup Kuat
50% s/d 66%	Sedang
67% s/d 83%	Kuat
84% s/d 100%	Sangat Kuat

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, Agustus 2023

Berdasarkan interpretasi skor di atas, dapat menggambarkan persentase dari garis kontinum sebagai berikut:

**Gambar 4. 2 Presentase Dalam Garis Kontinum**

16%	32%	49%	66%	83%	100%
Tidak Kuat	Cukup Kuat	Sedang	Kuat	Sangat Kuat	

Garis kontinum digunakan untuk menganalisis, menyesuaikan, dan menyajikan beberapa variabel tingkat kekuatan signifikan yang masih dipelajari, berdasarkan instrumen yang digunakan. Tabel 3.6 memberikan informasi mengenai beberapa variabel tingkat kekuatan yang signifikan, sebagai berikut:

**Tabel 4. 6 Perolehan Persentase Variabel**

No	Variabel	Persentase	Kategori
1	Nilai Taksiran	83%	Kuat
2	Kualitas Pelayanan	80%	Kuat
3	Keputusan Anggota	76%	Kuat

**d. Distribusi frekuensi jawaban responden**

Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian mengenai pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah pada pegadaian syariah unit syariah Pakong dapat disimpulkan sebagai berikut:

**1) Variabel Nilai Taksiran (X<sub>1</sub>)****Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Taksiran**

NILAI TAKSIRAN										
NO	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	0,3%	3	0,9%	62	18,8%	152	46,1%	112	33,9%
2	1	0,3%	3	0,9%	43	13,0%	151	45,8%	132	40,0%
3	0	0%	5	1,5%	63	19,1%	156	47,3%	106	32,1%
4	1	0,3%	2	0,6%	67	20,3%	147	44,5%	113	34,2%
5	0	0%	4	1,2%	79	23,9%	158	47,9%	89	27,0%
6	1	0,3%	0	0%	83	25,2%	166	50,3%	80	24,2%

Sumber: data diolah peneliti dari excel

Berdasarkan tabel menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Nilai Taksiran Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa skor untuk jawaban STS adalah 4 jawaban, TS adalah 17 jawaban, KS adalah 397 jawaban, S adalah 930 jawaban, SS adalah 632 jawaban.

Skor:  $\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}$  :

(n x 5 x 6)

$$\begin{aligned}
&= (632 \times 5) + (930 \times 4) + (397 \times 3) + (17 \times 2) + (4 \times 1) : (330 \times 5 \times 6) \\
&= (3.160 + 3.720 + 1.191 + 34 + 4) : (9.900) \\
&= 8.109 : 9.900 \\
&= 0,81 \times 100\% = 81\%
\end{aligned}$$

Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka total skor optimalnya adalah  $330 \times 5 \times 6 = 9.900$ . Skor = 5 untuk setiap item, 6 untuk item pernyataan, 330 untuk responden, dan 8,109 untuk total skor yang diperoleh dari pengumpulan data. Dengan demikian, tingkat kesesuaian terhadap variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ) berdasarkan data tersebut adalah 81% dari yang diharapkan (100%)  $= (8,109 : 9,900) \times 100\% = 81\%$  dari garis tersebut, jika dilihat sebagai sebuah kontinum, berada di antara 67% - 83% dari kelompok kuat.

## 2) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

**Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan**

KUALITAS PELAYANAN										
NO	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	1	0,3%	42	12,7%	159	48,2%	128	38,8%
2	0	0%	1	0,3%	39	11,8%	166	50,3%	124	37,6%
3	0	0%	2	0,6%	49	14,8%	159	48,2%	120	36,4%
4	0	0%	2	0,3%	50	15,2%	171	51,8%	107	32,4%
5	1	0,3%	3	0,9%	53	16,1%	159	48,2%	114	34,5%
6	1	0,3%	1	0,3%	43	13,0%	156	47,3%	128	38,8%
7	0	0%	2	0,6%	37	11,2%	146	44,2%	145	43,9%
8	0	0%	4	1,2%	37	11,2%	129	39,1%	160	48,5%
9	0	0%	0	0%	13	3,9%	158	47,9%	159	48,2%
10	0	0%	0	0%	11	3,3%	141	42,7%	178	53,9%

Sumber: data diolah peneliti dari excel

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa skor untuk jawaban STS adalah 2 jawaban, TS adalah 16 jawaban, KS adalah 374 jawaban, S adalah 1.544 jawaban, SS adalah 1.363 jawaban.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & \{(\sum SSx5) + (\sum Sx4) + (\sum KSx3) + (\sum TSx2) + (\sum STSx1)\} : \\
 & (n \times 5 \times 10) \\
 & = 1.363x5) + (1.544x4) + (374x3) + (16x2) + (2x1) : (330x5x10) \\
 & = (6.815 + 6.176 + 1.122 + 32 + 2) : (16.500) \\
 & = 14.147 : 16.500 \\
 & = 0,85 \times 100\% = 85\%
 \end{aligned}$$

Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka total skor optimalnya adalah  $330 \times 5 \times 10 = 16.500$ . Skor = 5 untuk setiap item, 10 untuk item pernyataan, 330 untuk responden dan 14,147 untuk total skor yang diperoleh dari pengumpulan data. Dengan demikian derajat kesesuaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berdasarkan data tersebut adalah sebesar  $(14.147 : 16.500) \times 100\% = 85\%$  dari yang diharapkan (100%). Pada garis kontinum, 85% termasuk dalam kelompok yang sangat kuat, berada di antara garis 84% -100%.

### 3) Variabel Keputusan Nasabah (Y)

**Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah**

KEPUTUSAN NASABAH										
NO	STS		TS		KS		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	1	0,3%	31	9,4%	170	51,5%	128	38,8%
2	1	0,3%	3	0,9%	50	15,2%	168	50,9%	108	32,7%
3	0	0%	1	0,3%	45	13,6%	148	44,8%	136	41,2%
4	0	0%	1	0,3%	11	3,3%	159	48,2%	159	48,2%

Sumber: data diolah peneliti dari excel

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa skor untuk jawaban STS adalah 1 jawaban, TS adalah 6 jawaban, KS adalah 137 jawaban, S adalah 645 jawaban, SS adalah 531 jawaban.

$$\begin{aligned}
\text{Skor: } & \{(\sum SSx5) + (\sum Sx4) + (\sum KSx3) + (\sum TSx2) + (\sum STSx1)\} : \\
& (n \times 5 \times 4) \\
& = 531x5) + (645x4) + (137x3) + (6x2) + (1x1) : (330x5x4) \\
& = (2.655 + 2.580 + 411 + 12 + 1) : (6.600) \\
& = 5.659 : 6.600 \\
& = 0,85 \times 100\% = 85\%
\end{aligned}$$

Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka total skor optimalnya adalah  $330 \times 5 \times 4 = 6,600$ . Masing-masing item mempunyai skor 5, item pernyataan berjumlah 6, responden 330, dan total skor 5,659 yang diperoleh dari pengumpulan data. Oleh karena itu, besarnya persetujuan terhadap variabel keputusan Nasabah (Y) berdasarkan data tersebut adalah sebesar  $(5.659:6.600) \times 100\% = 85\%$  dari yang diharapkan (100%). Pada garis kontinum, 85% termasuk dalam kelompok yang sangat kuat, berada di antara garis 84% - 100%.

## B. PEMBUKTIAN DATA

### 1. Statistik Deskriptif

**Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif**

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	330	14	30	24.57	2.968
X2	330	31	50	42.89	3.623
Y	330	12	20	17.15	1.866
Valid N (listwise)	330				

### 2. Uji Kualitas Data

Analisis validitas dan reliabilitas sekarang dapat dilakukan untuk menentukan kualitas penelitian yang dilakukan dengan menggunakan instrumen. Tujuan dari

evaluasi ini adalah untuk mengetahui validitas setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini.

Dengan rentang jawaban 1–5, tim peneliti menyarankan kuesioner dengan total 20 pertanyaan pernyataan (6 untuk Nilai Taksiran, 10 untuk variabel Kualitas Pelayanan, dan 4 untuk variabel Keputusan Nasabah).

#### a. Uji Validitas

Menemukan hubungan antara skor kontrak keseluruhan dan skor item pernyataan memungkinkan pelaksanaan uji validitas. Dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  yang dihitung untuk derajat kebebasan  $(df)=n-2$ , dimana adalah respon sampel dan  $alpha$  ( $\alpha=5\%$ ), uji signifikansi dapat digunakan untuk melakukan hal ini. Butir pertanyaan dianggap sah apabila  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  dan  $r$  bernilai positif, begitu pula sebaliknya.

Kami memperoleh  $r_{tabel}$  dalam penyelidikan ini dengan  $df$  330-2 atau  $df=338$  dan  $alpha$  0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Selain itu, tabel berikut menampilkan nilai  $r_{tabel}$  yang diperoleh dari temuan analisis yang ditentukan dengan memanfaatkan program SPSS untuk menghitung data penelitian:

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas**

Hasil Uji Validitas				
Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Rtabel	Keterangan
Nilai Taksiran ( $X_1$ )	X1.1	0,662	0,091	Valid
	X1.2	0,678	0,091	Valid
	X1.3	0,693	0,091	Valid
	X1.4	0,645	0,091	Valid
	X1.5	0,673	0,091	Valid
	X1.6	0,624	0,091	Valid
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	X2.1	0,534	0,091	Valid
	X2.2	0,641	0,091	Valid
	X2.3	0,591	0,091	Valid
	X2.4	0,619	0,091	Valid

	X2.5	0,616	0,091	Valid
	X2.6	0,586	0,091	Valid
	X2.7	0,646	0,091	Valid
	X2.8	0,458	0,091	Valid
	X2.9	0,296	0,091	Valid
	X2.10	0,312	0,091	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y1.1	0,705	0,091	Valid
	Y1.2	0,825	0,091	Valid
	Y1.3	0,782	0,091	Valid
	Y1.4	0,470	0,091	Valid

**Sumber:** data primer diolah dengan SPSS, 2023

Dengan jumlah sampel sebanyak 330 responden ( $n=330$ ), terlihat dari tabel berikut bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom korelasi setiap pertanyaan memiliki  $r_{hitung} > 0,091$ . Dengan demikian, variabel  $X_1$  Nilai Taksiran,  $X_2$  Kualitas Pelayanan, dan variabel Y Keputusan Nasabah semuanya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang tepat. Pada langkah berikutnya, data kemudian dapat diuji.

#### b. Uji Reabilitas

*Cronbach's Alpha* digunakan untuk analisis reliabilitas. Semua variabel harus memberikan koefisien reliabilitas yang positif dan signifikan secara statistik agar instrumen dapat dianggap andal.  $Cronbach's Alpha > R_{tabel}$  menunjukkan bahwa suatu kuesioner dapat dipercaya, sedangkan nilai  $R_{tabel}$  atau di bawahnya menunjukkan bahwa kuesioner tersebut tidak dapat dipercaya. Hasil analisis reliabilitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas**

Hasil Uji Reabilitas		
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Nilai Taksiran ( $X_1$ )	0,744	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,723	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,661	Reliabel

**Sumber:** Out SPSS, data primer diolah 2023

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa variable  $X_1$  memiliki *Cronbach Alpha* sebesar 0,744, variable  $X_2$  sebesar 0,723, sedangkan variable Y sebesar 0,661, Hal ini menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* masing-masing variabel tersebut lebih dari kriteria tingkat reliabel 0,60. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Y,  $X_1$ , dan  $X_2$  semuanya merupakan variabel yang dapat diandalkan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi berkorelasi satu sama lain. Pendekatan untuk menilai ada tidaknya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai toleransi dan nilai *variance inflasi faktor* (VIF) serta model regresi. Multikolinearitas dapat dihindari bila nilai toleransi  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ . Analisis multikolinearitas menghasilkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.703	1.266		7.666	.000		
X1	.178	.034	.284	5.287	.000	.936	1.069
X2	.071	.028	.139	2.586	.010	.936	1.069

a. Dependent Variable: Y  
**Sumber:** Output SPSS, 2023

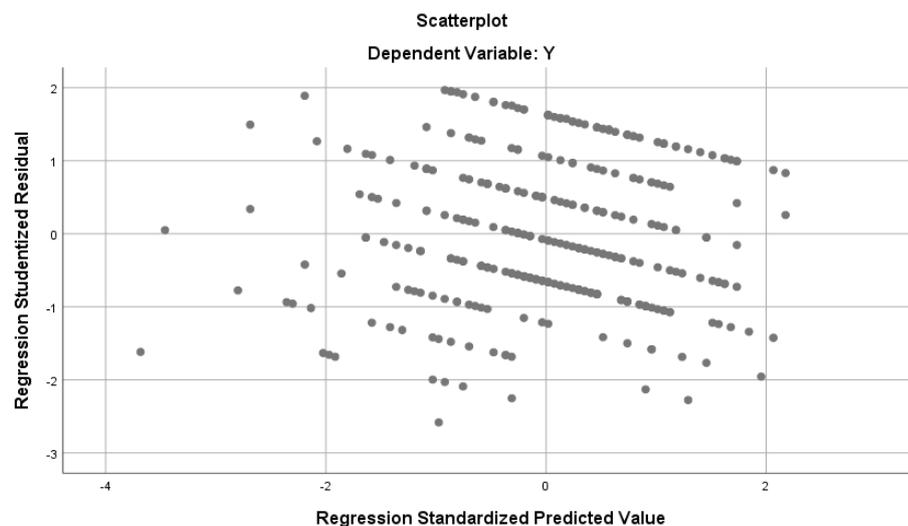
Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai tolerance 0,936 melebihi dari 0,1 sedangkan nilai VIF nya didapat nilai sebesar 1,069 kurang dari 10. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak menunjukkan

multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak berkorelasi satu sama lain.

### b. Uji Heterokedastisitas

Untuk memastikan ada tidaknya ketimpangan varians antara residu observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam suatu model regresi dilakukan uji heteroskedastisitas. Model regresi tanpa heteroskedastisitas dinilai sangat baik. Plot nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan nilai sisa hasil pengolahan data menggunakan program SPSS memungkinkan ditemukannya heteroskedastisitas dengan pendekatan *scatterplot*, seperti terlihat pada gambar berikut:

**Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot**



Grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak dapat menimbulkan pola yang dapat dikenali, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tidak dapat terbaca dengan jelas. Data ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Glejser juga dilakukan untuk memastikan model regresi tidak terkena heteroskedastisitas. Hasil dari tes Glejser adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 14 Uji Heterokedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.095	.680		3.080	.002
	X1	.005	.018	.016	.279	.781
	X2	-.017	.015	-.067	-1.172	.242

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Output SPSS, 2023

Nilai signifikansi variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ) = 0,781 dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) = 0,242 terlihat pada tabel di atas. Nilai ini melebihi tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

### c. Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi adalah untuk menentukan apakah dalam model regresi linier terdapat hubungan antara kesalahan pada periode t dan t-1. Hubungan antar observasi dari waktu ke waktu menimbulkan autokorelasi. Masalah ini disebabkan oleh fakta bahwa residu (kesalahan pengganggu) saling bergantung. Dalam uji autokorelasi ini digunakan uji *Durbin Watson* (DW) dengan cara membandingkan estimasi DW dengan DW tabel, ambang batas signifikansinya adalah 5%.

Gunakan kriteria berikut saat memutuskan:

**Tabel 4. 15 Pengambilan Keputusan**

Hipotesis Nol ( $H_0$ )	Keputusan	Jika
Tidak ada Autokorelasi Positif	Tolak $H_0$	$0 < d_{hitung} < d_L$
Tidak ada Autokorelasi Positif	Tidak Ada Keputusan	$d_L < d_{hitung} < d_U$
Tidak ada Autokorelasi Positif dan Negatif	Terima $H_0$	$d_U < d_{hitung} < 4 - d_U$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tidak Ada Keputusan	$4 - d_U < d_{hitung} < 4 - d_L$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tolak $H_0$	$d_U < d_{hitung} < 4$

Sumber: Data primer diolah pada 2023

Hasil uji autokorelasi yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 16 Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	.130	1.949

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Ouput SPSS versi 25, data primer diolah pada 2023

Dengan DW sebesar 1,949 dari tabel ini, maka kita dapat mengetahui ada atau tidaknya tabel autokorelasi dengan cara membandingkan nilai DW dengan tabel DW dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Autokorelasi**

DL	DU	4 - DL	4 - DU	DW	Keputusan
1,81335	1,82550	2,18665	2,1745	1,949	Tidak Ada autokorelasi

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

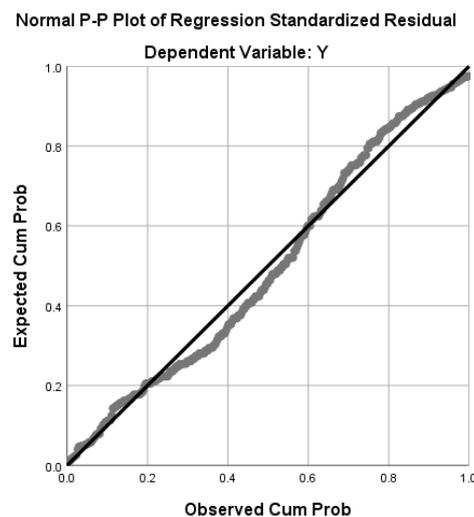
Tabel DW dengan kondisi = 5%, dimana n (sampel) = 330 dan k (jumlah variabel bebas) = 2, menghasilkan nilai DW sebesar 1,949. Nilai DW sebesar 1,949 terletak di antara  $du = 1,82550$  dan nilai  $4-du = 2,1745$  ( $du < dw < 4-du$ ), sebagaimana tergambar pada tabel sebelumnya. Berdasarkan informasi tersebut, dapat dikatakan bahwa model regresi kurang memiliki autokorelasi.

#### d. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal mencirikan model regresi yang layak. Ketika *Kolmogrov-Sminornov* satu sampel

dan grafik *normal probability* digunakan dalam uji normalitas, variabel dianggap terdistribusi normal jika nilai signifikansinya  $> 0,05$ . Berikut temuan uji normalitas dengan menggunakan grafik *normal probability plot* dalam penyelidikan ini:

**Gambar 4. 4 Uji Normalitas ProbabilityPlot**



Dari hasil keluaran SPSS di atas terlihat jelas bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena grafik *plot non-probabilitas* normal menampilkan data (titik-titik) yang tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya.

Namun, seperti halnya uji heteroskedastisitas berbasis grafik sebar, terdapat kemungkinan subjektivitas dalam interpretasi hasil grafik. Oleh karena itu, analisis *one sample Kolmogrov-Sminornov* juga dilakukan dalam penelitian ini untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi kenormalan. Temuan uji satu sampel *Kolmogrov-Sminornov* penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Uji Kolmogrov Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		330
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.75096700
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.055
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.081
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

Nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan exact terlihat di atas menunjukkan nilai sebesar 0,081 terhadap uji normalitas. Nilai signifikansinya  $> 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi kenormalan.

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **a. Analisis Regresi Linear Berganda**

Uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu pola hubungan.

**Tabel 4. 19 Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.703	1.266		7.666	.000
	X1	.178	.034	.284	5.287	.000
	X2	.071	.028	.139	2.586	.010

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

Koefisien variabel independen Nilai Taksiran ( $X_1$ ) = 0,178 dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) = 0,071 dapat diketahui berdasarkan temuan regresi linier berganda yang ditunjukkan pada tabel di atas. Karena konstanta ( $a$ )=9,703, maka model persamaan regresi yang dapat ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,703 + 0,178X_1 + 0,071X_2 + e$$

Dari hasil persamaan yang telah disebutkan di atas, dapat melakukan analisis lebih lanjut atau menguraikan temuan yang diperoleh.

- 1)  $a = 9,703$  nilai konstanta tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel independen tetap, maka nilai keputusan nasabah akan memiliki nilai sebesar 9,703.
- 2)  $b_1 = 0,178$  mengindikasikan bahwa koefisien variabel nilai taksiran ( $X_1$ ) adalah positif, yang berarti bahwa jika nilai variabel nilai taksiran naik sebesar satu-satuan, maka nilai keputusan nasabah ( $Y$ ) juga akan naik sebesar 9,703.

- 3)  $b_2 = 0,071$  adalah nilai koefisien variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Angka positif berarti nilai keputusan nasabah ( $Y$ ) akan naik sebesar 9,703 setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan.
- 4) Standar Error sebesar 1,226 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,226.

#### b. Uji F (Simultan)

Dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan, uji F digunakan untuk menilai tingkat pengaruh simultan variabel independen (secara kolektif) terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 20 Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.048	2	68.524	22.215	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1008.676	327	3.085		
	Total	1145.724	329			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant),  $X_2$ ,  $X_1$

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,02, dan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 22,215 pada taraf signifikansi  $0,0001 < 0,05$ . Mengingat ambang signifikansi sebesar  $0,0001 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $22,2152 > 3,02$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $Y$  secara simultan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Nilai Taksiran ( $X_1$ ).

#### c. Uji T (Parsial)

Uji t membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  serta menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) untuk menarik kesimpulan ada tidaknya korelasi antara kedua

variabel independen ( $X_1$ ) Nilai Taksiran dan ( $X_2$ ) Kualitas Pelayanan dengan variabel dependen (Y) Keputusan Nasabah. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima, dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  diterima dan hipotesis  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4. 21 Uji T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.703	1.266		7.666	.000
	X1	.178	.034	.284	5.287	.000
	X2	.071	.028	.139	2.586	.010

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

Berdasarkan tabel analisis uji t diatas, pengaruh masing-masing variable dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ) Nilai  $t_{tabel}$  model regresi sebesar 1,649 dan resultan  $t_{hitung}$  sebesar 5,287. Hasil pengujian menunjukkan nilai  $t$   $5,287 > 1,649$  dan nilai signifikansi  $0,0001 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keputusan nasabah Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ).
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Nilai  $t_{tabel}$  model regresi sebesar 1,649 dan  $t_{hitung}$  sebesar 2,586. Nilai  $t_{hitung}$  adalah  $2,586 > 1,649$ , dan tingkat signifikansinya adalah  $0,010 < 0,05$ , berdasarkan temuan pengujian. Oleh karena itu, Keputusan nasabah sangat dipengaruhi

oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) pada Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong.

#### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Besarnya pengaruh variabel independen nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen keputusan nasabah dipastikan dengan menggunakan Koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 <sup>a</sup>	.995	.995	.130

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah 2023

Dari temuan data analisis pada tabel di atas terlihat bahwa nilai Rsquare sebesar 0,995 atau 99,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan sebesar 99,5% terhadap variabel dependen Keputusan Nasabah (Y) dapat diberikan oleh variabel independen Nilai Taksiran ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Namun faktor tambahan yang tidak dipertimbangkan dalam analisis penelitian ini berdampak pada sisanya  $100\% - 99,5\% = 0,5\%$

## C. PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ) mencapai  $t_{hitung}$  sebesar 5,287 dan nilai  $t_{tabel}$  model regresi sebesar 1,649 berdasarkan hasil perhitungan parsial. Hasil

pengujian menunjukkan nilai  $t$   $5,287 > 1,649$  dan nilai signifikansi  $0,0001 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keputusan nasabah Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ).

Nilai taksiran merupakan perkiraan berdasarkan perkiraan harga jual akhir, kondisi pasar saat ini, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kecuali jika terdapat batasan pasar, nilai taksiran tidak boleh lebih rendah dari harga pasar dan juga tidak boleh lebih tinggi dari harga pasar. Karena nilai taksiran ini dijadikan sebagai acuan pencarian yang akan diberikan untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi di kemudian hari, maka umumnya pegadaian syariah akan menentukan pedoman taksiran standar tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang tersebut dapat diterima, digadaikan, dan dapat dijual kembali apabila nasabah tidak mampu atau tidak mau melunasi pinjamannya.

Pegadaian syariah harus berpegang teguh pada gagasan untuk tidak merugikan nasabah atau pegadaian itu sendiri. Harga Pokok Penjualan (HPP) untuk emas dan perhiasan permata sebagai patokan umum untuk kantor cabang berdasarkan perkembangan harga pasar secara umum dengan mempertimbangkan kecenderungan perkembangan harga di masa depan. Sebelum HPP emas dijadikan patokan umum maka disesuaikan dengan persentase tertentu yang dikenal sebagai standar taksiran logam (STL). Oleh karena itu, Anda perlu mengetahui STL sebelum dapat menghitung HPP.

Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa nilai taksiran mempunyai dampak positif dan besar terhadap keputusan pelanggan; Artinya, nasabah akan

lebih berminat memanfaatkan jasa gadai emas jika keuntungan nilai gadai emasnya lebih besar. Nasabah akan lebih tertarik dan memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan jasa gadai emas ketika nilai taksiran yang ditentukan cukup tinggi sesuai dengan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa keputusan nasabah pembiayaan gadai emas dipengaruhi oleh nilai taksiran dan kualitas pelayanan. Temuan kuesioner terkait pernyataan “Pegadaian Unit Syariah Syariah Pakong memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dibandingkan jasa gadai emas syariah lainnya” menunjukkan bahwa minat nasabah untuk pembiayaan gadai emas mungkin secara efektif oleh elemen nilai taksir yang tinggi.

Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan dengan pegawai pegadaian syariah di unit Pakong, sebagian besar nasabah meminta nilai taksiran yang lebih tinggi guna meningkatkan jumlah maksimum pinjaman yang boleh disetujui. Misalnya, jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, nilai taksiran yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong lebih tinggi. Penilai harus terlebih dahulu menentukan nilai barang yang diperoleh dari calon peminjam karena besarnya pinjaman sangat bergantung pada nilai barang yang akan digadaikan. Selain itu, pedoman mengenai perkiraan diperjelas sejak awal perjanjian untuk mengurangi kemungkinan gharar atau ketidaktahuan di pihak salah satu pihak dan konsisten dengan prinsip-prinsip Islam.

Adapun beberapa indikator dari nilai taksiran yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa pembiayaan gadai emas. 1) Nilai taksiran lebih tinggi, semakin besar nilai taksiran yang diberikan emas/perhiasan yang akan

dijamin maka semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh. Misalnya, sebuah survei menunjukkan bahwa unit Pakong menawarkan nilai taksiran yang lebih dapat diandalkan dibandingkan layanan gadai emas lainnya di pegadaian syariah. 2) Nilai taksiran sesuai standart. Petugas penilai melihat Harga Dasar Emas (HDE) dan kriteria perkiraan emas yang diberlakukan oleh kantor pusat. Tolak ukur penilaian diperbarui secara berkala untuk mencerminkan kondisi pasar. Berdasarkan kuesioner, misalnya, saat mengukur berat emas di pegadaian syariah, satuan Pakong selalu cocok. 3) Kesesuaian jumlah pembiayaan, gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabahnya yang ditetapkan berdasarkan nilai yang diharapkan. Pada awal kontrak kedua pihak menyepakati biaya administrasi yang harus dibayarkan kepada nasabah. Salah satu pernyataan tersebut dapat dilihat pada kuesioner itu sendiri, yang mencatat bahwa biaya administrasi yang dibebankan oleh pegadaian syariah unit Pakong relatif ringan dan terjangkau.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iqbal Nur Hidayat yang berjudul “Pengaruh Estimasi Nilai dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Gadai Emas Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Medan Kampung,” dan Ayu Seftiani yang berjudul “Pengaruh Nilai Perkiraan Nilai, Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Terkait Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung).” Karena besarnya nilai taksiran emas yang ditentukan dan diberikan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, artinya tidak ada unsur kebohongan yang sesuai dengan anjuran syariat Islam, maka hasil

penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial**

Nilai  $t_{tabel}$  model regresi sebesar 1,649 dan  $t_{hitung}$  sebesar 2,586 berdasarkan estimasi parsial kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Hasil pengujian menunjukkan nilai  $t$  sebesar  $2,586 > 1,649$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong keputusan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).

Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memuaskan nasabah dengan memberikan kenyamanan, keramahan, dan fitur-fitur lain yang memenuhi keinginan mereka. Meskipun tidak terlihat oleh pelanggan, kualitas layanan adalah sesuatu yang dapat mereka rasakan. Mengingat kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang erat kaitannya dengan nasabah atau konsumen, maka wajar jika penyedia jasa merasa perlu untuk mempertimbangkannya secara matang. Harapan nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Layanan pelanggan terbaik secara konsisten diberikan dengan cara yang sesuai, memuaskan, sopan, dan bermanfaat. Kemampuan untuk membuktikan kepada nasabah bahwa pegadaian syariah itu ada, serta fitur dan kapasitas infrastruktur dan fasilitas yang ditawarkan. Dalam melakukan transaksi gadai, kualitas pelayanan menjadi elemen yang diperhatikan. Nasabah akan merasa

tenteram dan bahagia jika usaha ini memberikan pelayanan yang prima sehingga akan menjadikan mereka menjadi nasabah tetap pegadaian syariah dan mengajak anggota keluarganya untuk melakukan transaksi gadai. Artinya nasabah akan lebih besar kemungkinannya untuk memilih menjadi nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Pakong Syariah jika mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas.

Nasabah di Pegadaian Syariah Unit Syariah Pakong melaporkan bahwa mereka merasa menerima layanan yang dipersonalisasi karena tingginya kualitas layanan yang mereka terima di sana. Keputusan nasabah menjadi nasabah gadai emas sangat dipengaruhi oleh perhatian pegadaian syariah terhadap kualitas dalam pelayanan, oleh karena itu pegadaian unit syariah pakong perlu memperhatikan kualitas dalam pelayanan. Dengan kata lain, nasabah akan lebih besar kemungkinannya untuk memutuskan menjadi nasabah gadai emas di pegadaian syariah jika dan hanya jika keinginan dan persyaratannya terpenuhi serta pertanyaan dan kekhawatirannya terjawab dengan jelas dan cepat.

Beberapa indikator dari kualitas pelayanan yang menjadi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas yaitu: 1. *Tangibles*, terdapat bukti fisik seperti tampilan bangunan, fasilitas, dan perlengkapan teknologi pendukung hingga penampilan pegawai. Untuk tampilan bangunan di pegadaian syariah unit syariah pakong baik, dan letaknya juga strategis karena ada didaerah pasar, fasilitas didalam pegadaian juga terdapat pendingin ruangan (AC) serta tempat duduk yang lumayan banyak. 2. *Reability* adalah elemen ketergantungan sistem layanan yang ditawarkan perusahaan. Dengan kata lain, hal ini menunjukkan kapasitas bisnis

untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan. Pegawai Pegadaian Syariah unit Pakong selalu memperlakukan nasabahnya dengan baik, melayani nasabah sesuai urutan kedatangannya. Pegadaian Syariah Unit Pakong beroperasi sesuai dengan kaidah operasional, antara lain tepat waktu dan mempunyai jam operasional pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 15:00 WIB. Selain itu, nasabah kini dapat dengan mudah melakukan penyetoran atau pembayaran di lokasi pegadaian syariah manapun dengan menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital yang tersedia di seluruh lokasi pegadaian syariah unit Pakong.

3. *Responsiveness* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat disertai teknik penyampaian yang jelas dan mudah dipahami. Seberapa cepat transaksi diselesaikan dan masalah diatasi, serta seberapa penuh perhatian karyawan membantu nasabah. Karyawan di pegadaian syariah unit Pakong diwajibkan untuk memberikan layanan tepat waktu, termasuk menangani dan menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cara yang sederhana dan tepat. Pegadaian juga memiliki kepribadian dan perseptif, kualitas yang penting untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul.

4. *Assurance* adalah jaminan dan kepercayaan diri yang berasal dari sikap sopan para karyawan, keterampilan komunikasi yang efektif, dan kompetensi untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah. Pegadaian Syariah Unit Pakong mempekerjakan dua orang satpam untuk memberikan pengamanan fisik selama bertransaksi guna menumbuhkan rasa percaya diri para nasabah pegadaian syariah. Selain itu, Pegadaian Syariah Unit Pakong juga menjamin keamanan nasabahnya dengan mewajibkan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti pembelian sebelum melakukan transaksi.

Tujuannya hanya untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pegadaian syariah unit Pakong. 5. *Empathy* adalah memberikan setiap nasabah perhatian penuh dan upaya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Karyawan Pegadaian Syariah unit Pakong akan lebih memperhatikan nasabah yang datang dan menggunakan tata bahasa yang baik agar nasabah tersebut lebih berempati terhadap pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan standar operasional pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan yang mengutamakan pelanggannya. Pegadaian syariah unit Pakong sangat berhati-hati untuk memastikan bahwa semua nasabah merasa diterima dan nyaman. Keramahtamahan merupakan salah satu komponen penting dalam kualitas pelayanan yang prima agar nasabah dapat kembali menggunakan jasa pegadaian. Kualitas pelayanan kemudian dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu perusahaan memuaskan kebutuhan pelanggannya sebelum, selama, dan setelah transaksi. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan pegadaian syariah, mulai dari pemberian bukti fisik hingga pemberian daya tanggap, dapat diandalkan, jaminan, dan empati, dapat mempengaruhi pilihan yang diambil nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dua penelitian dengan pokok bahasan: “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah (Cabang Palau Plaza Kota Palu)” oleh Aulia Hidayah; dan “Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa gadai pada PT. Pegadaian UPS Darussalam cabang Banda Aceh” oleh Hilyatul Aulia. Studi-studi tersebut menyimpulkan bahwa menurut

temuan penelitian, kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan.

### **3. Pengaruh Nilai Taksiran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan**

Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,02, dan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 22,215 pada taraf signifikansi  $0,0001 < 0,05$ . Mengingat ambang signifikansi sebesar  $0,0001 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $22,2152 > 3,02$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y secara simultan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Nilai Estimasi ( $X_1$ ).

Dari temuan data analisis pada tabel di atas terlihat bahwa nilai *Rsquare* sebesar 0,995 atau 95,5%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan sebesar 95,5% terhadap variabel dependen Keputusan Pelanggan (Y) dapat diberikan oleh variabel independen Nilai Estimasi ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Namun faktor tambahan seperti harga, promosi, lokasi, ujah, dan lain-lain yang tidak dimasukkan dalam analisis penelitian ini berdampak pada sisanya.

Hubungan nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, kedua variabel nilai taksiran dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam keberhasilan transaksi dengan nasabah. Dikarenakan nilai taksir yang tinggi dapat menjanjikan manfaat serta pemenuhan kebutuhan, untuk kualitas pelayanan sendiri memang harus di optimalkan agar nasabah merasa nyaman dan betah dalam bertransaksi, bonusnya jika pelayanan sudah diberikan secara optimal dan baik maka nasabah akan menjadi nasabah tetap dan bisa memberikan promosi kepada kerabat terdekat dan lingkungan sekitar. Jadi

terdapat hubungan yang sangat erat diantara ketiganya, dua variabel tersebut menjadi penunjang keberhasilan keputusan nasabah dalam melakukan transaksi gadai.