

SKRIPSI

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)**

Oleh

**SINDI PUTRI KHOIRIYAH
NPM 2003020039**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**SINDI PUTRI KHOIRIYAH
NPM 2003020039**

Pembimbing : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro

Di
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :


Nama : SINDI PUTRI KHOIRIYAH
NPM : 2003020039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyakan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 07 Juni 2024
Pembimbing,


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)

Nama : SINDI PUTRI KHOIRIYAH

NPM : 2003020039

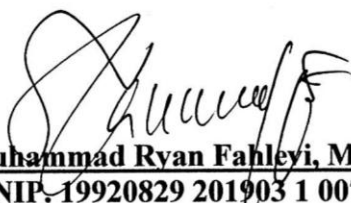
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 07 Juni 2024
Pembimbing,


Muhammad Ryan Fahleyi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2104/In-28.3/D/PP.00.g/07/2024.....

Skripsi dengan Judul : PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda), Disusun Oleh : SINDI PUTRI KHOIRIYAH, NPM 2003020039, Jurusan Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Kamis/ 20 Juni 2024.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M (.....)
Penguji I : Liberty, S.E., M.A (.....)
Penguji II : Hasrun Affandi US, M.M (.....)
Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum 773

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)

Oleh

SINDI PUTRI KHOIRIYAH

Gadai merupakan pembiayaan yang kini menjadi solusi pembiayaan yang banyak dimanfaatkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Gadai emas syariah menjadi salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Syariah sebagai alternatif pilihan. Banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat, hal ini tentu dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau layanan yang serupa, sehingga masyarakat selaku konsumen memiliki banyak pilihan produk gadai emas. Masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek seperti nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan saat akan menentukan keputusan dalam memilih produk gadai emas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil tempat di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda dengan subyek penelitian nasabah produk gadai emas di BSI Kalianda dengan jumlah sampel sebanyak 77 nasabah gadai emas syariah. Penelitian ini dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada responden kemudian diujikan dengan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu, lalu di uji dengan menggunakan uji asumsi menggunakan uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Dengan koefisien determinasi sebesar 0,704 atau 70,4%. Hasil pengujian parsial variabel X1 bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda, variabel X2 bahwa biaya-biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda, variabel X3 bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda.

Kata Kunci : Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Pelayanan, Keputusan Nasabah

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE ESTIMATED VALUE, COSTS, AND SERVICE ON THE CUSTOMER'S DECISION TO USE ISLAMIC GOLD PAWN FINANCING SERVICES

(Study of Bank Syariah Indonesia Kalianda Sub-Branch Office)

By

SINDI PUTRI KHOIRIYAH

Pawn is a financing that is now a financing solution that many people use to meet their needs. Sharia gold mortgage is one of the financing products offered by Islamic Banks as an alternative option. The number of gold pawn demand from the public, this is certainly well utilized by business people by providing similar services or services, so that the public as consumers have many choices of gold pawn products. The public will consider several aspects such as the estimated value, costs and service when will determine the decision in choosing a gold pawn products.

This studi aims to determine whether the estimated value, cost and services affect the customers' decisions to use Islamic gold pawn financing services at Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda. The research method used in this study is quantitative research. This study took place at Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda with customers research subjects gold pawn products at BSI Kalianda with a sample of 77 customer's of Islamic gold pawn. This study began by distributing questionnaires to respondents and then tested with validity and reliability tests first, then tested using assumption test using normality test, heteroscedasticity, multicollinearity, and coefficient of determination.

The result of this study indicate that the estimated value, costs and services simultaneously affect customer decisions. With a coefficient of determination of 0,704 or 70,4%. The results of partial testing variable X1 (estimated value), that the estimated value of a positive effect on the decision of the customer's sharia gold pawn in BSI KCP Kalianda, variable X2 (cost), that the costs of a positive effect on the decision of the customer's sharia gold pawn in BSI KCP Kalianda, variable X3 (service), that the service a positive effect on the decision of the customer's sharia fold pawn in BSI KCP Kalianda.

Keywords : Estimated Value, Costs, Services, Customer Decision

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sindi Putri Khoiriyah

NPM : 2003020039

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan dibuktikan dalam daftar pustaka.

Metro, 18 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Sindi Putri Khoiriyah
NPM 2003020039

MOTTO

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Dengan hati yang ikhlas dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi setiap langkah peneliti. Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Suwarno dan Ibu Siti Fatonah yang tidak pernah berhenti mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril maupun materil serta tak pernah henti memberikan kasih sayang dan memotivasi yang tiada henti.
2. Kakakku Iswanto dan Junianto yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta motivasi.
3. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a dan semangat untuk terus belajar.
4. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M., selaku pembimbing skripsi yang selalu sabar memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga hingga skripsi ini selesai, semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlipat-lipat ganda. Aamiin.
5. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memberi semangat, do'a, dan motivasi serta tidak pernah lelah mendengar keluh kesahku. Terimakasih untuk canda, tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama ini.
6. Almamater IAIN Metro tempatku menuntut ilmu dan memberikan pelajaran-pelajaran intelektual yang berharga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi Penelitian ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Atas terselesaikannya Skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaian penelitian ini. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA., selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini, Semoga Allah SWT memberikan ribuan kebaikan dunia dan akhirat aamiin.
4. Ibu Hermanita, M.M., selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada peneliti.

5. Bapak/Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Almamater IAIN Metro

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan Skripsi Penelitian ini. Semoga Skripsi Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2024
Peneliti,



Sindi Putri Khoiriyah
NPM 2003020039

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Relevan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Nilai Taksiran	16
B. Teori Biaya	17
C. Teori Pelayanan.....	20
D. Teori Keputusan Nasabah	21

E. Teori Gadai Emas Syariah.....	23
1. Pengertian Gadai Emas Syariah	23
2. Landasan Hukum Gadai Syariah	24
F. Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas	28
G. Hipotesis Penelitian.....	30
H. Kerangka Pikir.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	33
B. Definisi Operasional Variabel.....	35
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Instrument Penelitian	40
F. Uji Instrument Penelitian	41
G. Teknik Analisa Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	47
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	48
3. Struktur Organisasi	50
4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian	54
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	56
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	57
5. Jawaban Responden	58
C. Hasil Analisis Data.....	62
1. Uji Instrumen Penelitian.....	62
2. Uji Asumsi Klasik	64

3. Regresi Linear Berganda	67
4. Uji Hipotesis	69
D. Pembahasan	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda	4
Tabel 1.2	Biaya Pemeliharaan Gadai Emas Bank Syariah Indonesia.....	6
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian	40
Tabel 4.1	Jawaban Responden Variabel Nilai Taksiran	58
Tabel 4.2	Jawaban Responden Variabel Biaya-Biaya	59
Tabel 4.3	Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....	60
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah	61
Tabel 4.5	Uji Validitas	62
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.7	Uji Normalitas Data	65
Tabel 4.8	Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.10	Uji Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4.11	Uji Simultaan (F)	70
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi (R^2).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Kalianda	50
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	56
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	57

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data (APD)
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
9. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Jawaban Responden
11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
12. Hasil Uji Normalitas
13. Hasil Uji Heteroskedastisitas
14. Hasil Uji Multikolinearitas
15. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
16. Hasil Uji Simultan (Uji F)
17. Hasil Uji Parsial (Uji t)
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
19. Tabel r
20. Tabel f
21. Tabel t
22. Dokumentasi Penelitian
23. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran Islam telah menandai perkembangan peradaban yang mengagumkan dalam bidang kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi, serta aspek kehidupan sosial dan ekonomi lainnya. Islam sebagai agama yang sempurna memiliki sistemnya sendiri untuk menghadapi tantangan kehidupan, baik yang berhubungan dengan materi maupun yang bersifat non materi. Oleh karena itu, Islam juga telah mengatur ekonomi sebagai salah satu aspek kehidupan, sehingga mustahil jika Islam tidak memiliki sistem dan konsep ekonomi sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan aktivitas ekonomi.¹

Perbankan Syariah merupakan entitas perantara yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada para nasabah dalam bentuk pinjaman atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Harapannya, Bank Syariah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi bagi para nasabah, agar tercipta loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah. Dengan berkembangnya inovasi produk dalam Bank Syariah, kemajuan yang diharapkan akan semakin tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.²

¹ Abd. Rauf AR Barri, 'Gadai Emas Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Jurnal Of Islamic Economic and Business*, 01.2 (2019), 82–95.

² Rahma Nur Azizah Pohan and Nurul Jannah, 'Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lubuk Pakam', *Journal Of Economics and Management*, 2.1 (2022), 60–66.

Berbicara tentang sektor perbankan, tidak terlepas dari produk dan pembiayaan terutama dalam hal pemberian pinjaman. Dalam perspektif syariah, aktivitas peminjaman uang baik melalui individu maupun lembaga keuangan seperti bank dan asuransi tidak dilarang. Namun, syariah melarang praktik penambahan dana kepada pokok pinjaman, karena ini dianggap sebagai bentuk riba. Kelebihan dana yang ditentukan diawal atau akhir pinjaman dianggap sebagai bunga.³

Jumlah masyarakat muslim saat ini mengalami peningkatan mencapai lebih dari 207 juta penduduk yang beragama islam.⁴ Agar tidak terjebak oleh riba, banyak masyarakat yang memilih untuk menggadaikan emasnya pada lembaga keuangan syariah. Saat ini, jumlah pembiayaan gadai emas mengalami kenaikan per April 2024 dari Rp. 4,48 triliun menjadi Rp. 5,12 triliun. BSI bekerjasama dengan took emas di berbagai daerah, dengan total 39 toko emas yang kini bermitra dengan BSI. Di tingkat nasional, kerjasama dengan PT. Aneka Tambang (ANTAM) juga terus ditingkatkan.⁵

Gadai dalam lembaga syariah biasa disebut dengan *rahn*, *rahn* diartikan sebagai cara untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada seseorang dengan menggadaikan perhiasan atau barang berharga sebagai jaminan kepada lembaga pegadaian syariah. Ini merupakan salah satu opsi pembiayaan mikro

³ Muhammad Abrar Kasmin Hutagalung, 'Analisa Pembiayaan Gadai Emas Di Pt. Bank Syaria'h Mandiri Kcp Setia Budi', *Jurnal Al-Qasd*, 1.1 (2016), 116–26.

⁴ www.bps.go.id. Diunduh pada 03 Juli 2024.

⁵ www.bsi.co.id. Diunduh pada 03 Juli 2024.

yang dapat diakses oleh kalangan dengan pendapatan rendah dan menengah yang membutuhkan bantuan keuangan.⁶

Seperti halnya dengan lembaga-lembaga yang berlabel syariah, prinsip dasar pegadaian syariah juga didasarkan pada ajaran syariah islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Adapun alasannya dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah : 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ عَنِ اللَّهِ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapat seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S Al-Baqarah : 283)⁷

Ayat diatas menerangkan tentang muamalah (transaksi) yang dilakukan dalam perjalanan tidak secara tunai, yang dilakukan dalam perjalanan dan tidak ada juru tulis yang akan menuliskannya. Maka hendaklah ada barang tanggungan (jaminan) yang diserahkan kepada pihak yang berpiutang. Kecuali jika masing-masing saling mempercayai dan menyerahkan diri kepada Allah, maka muamalah itu boleh dilakukan tanpa menyerahkan barang jaminan.

Selain dijelaskan dalam Al-Qur'an, gadai juga dijelaskan dalam beberapa Hadist yang salah satunya sebagai berikut :

⁶ Nunung Uswatun Habibah, ‘Perkembangan Gadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah’, *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.1 (2017), 81–97.

⁷ Q.S Al-Baqarah (1): 283.

“*Sesungguhnya Rasulullah SAW pernah membeli makanan dengan berutang dari seorang Yahudi, dan Nabi menggadaikan baju besi kepadanya*”.⁸

Agar masyarakat islam tidak terjebak dalam praktek riba, Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda telah menyediakan sistem gadai emas sesuai dengan konsep syariah dan operasionalnya.

Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda yang berlokasi di Jl. Raden Intan No. 255 E-F-G, Kalianda, Lampung Selatan, sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, lembaga tersebut harus menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek operasionalnya termasuk dalam pengembangan produk-produknya. Produk-produk yang ada di BSI KCP Kalianda berupa Tabungan, Haji dan Umroh, Pembiayaan, Cicil Emas, dan Gadai Emas, dari aneka ragam produk Bank Syariah, gadai emas termasuk produk yang banyak diminati nasabah.

Berikut jumlah data nasabah gadai emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda, dibawah ini:⁹

Tabel 1.1
Data Nasabah Gadai Emas Bank Syariah Indonesia (BSI)
KCP Kalianda

Nasabah BSI KCP Kalianda	
Tahun	Jumlah Nasabah
2021	68
2022	109
2023	162
Total	339

(Sumber : Data Jumlah Nasabah Gadai Emas BSI KCP Kalianda Tahun 2021 – Tahun 2023)

⁸ Habibah..

⁹ Wawancara dengan Sri (*Staff Pawning*), tanggal 24 Oktober 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan jasa gadai emas BSI KCP Kalianda mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2021 jumlah nasabah gadai emas yang berjumlah 68 nasabah. Pada tahun 2022 jumlah nasabah gadai emas mengalami penambahan nasabah sebanyak 45 nasabah, sehingga jumlah nasabah menjadi 109 nasabah. Pada tahun 2023 jumlah nasabah menjadi 187 nasabah, setelah mengalami kenaikan nasabah sebesar 53 nasabah. Jumlah kenaikan tertinggi ada pada tahun 2023 dimana BSI KCP Kalianda dapat menarik nasabah sebanyak 53 nasabah.

Nilai taksiran emas dapat digunakan oleh nasabah sebagai tolak ukur nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas di suatu lembaga keuangan syariah. Ketika nilai taksiran emas tinggi, hal ini dapat mendorong keputusan nasabah untuk memilih menggunakan layanan gadai emas. Nasabah akan merespon positif jika nilai yang diberikan oleh produk dan layanan tersebut sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan dalam kehidupan mereka.¹⁰ Pada Bank Syariah Indonesia memiliki nilai taksiran gadai emas yang tinggi yaitu sebesar 80% dari harga emas itu sendiri.¹¹

Tidak hanya itu, setiap perusahaan memerlukan dana untuk produksi dan pemasaran produknya. Dana ini mencakup berbagai biaya berupa uang yang dikeluarkan dalam proses menciptakan produk. Apabila nilai jasa yang diterima oleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan, maka dapat

¹⁰ Semawati and Asmarani, 'Urgensi Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Transaksi Gadai Emas', *Jurnal Ilmiah Al Tsarwah*, 207–20.

¹¹ Wawancara dengan Sri (*Staff Pawning*), tanggal 24 Oktober 2023.

mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan yang diinginkan.¹² Pada Bank Syariah Indonesia biaya yang harus dikeluarkan cukup ringan yaitu biaya administrasi dan biaya titip (*Ujrah*). hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Biaya Pemeliharaan Gadai Emas Bank Syariah Indonesia

No.	Harga Taksiran Emas	Biaya Pemeliharaan
1.	Rp. 500.000 s.d < Rp. 20.000.000	1.8 % per bulan
2.	Rp. 20.000.000 s.d < Rp. 100.000.000	1.5 % per bulan
3.	Rp. 100.000.000 s.d Rp. 250.000.000	1.1 % per bulan

(Sumber : Bank Syariah Indonesia)

Dengan biaya pemeliharaan yang murah hal ini mampu meningkatkan kepercayaan dan keputusan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda. Hal ini terbukti dari wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah gadai emas BSI KCP Kalianda yaitu Bapak Slamet “Bahwasanya saya menggunakan jasa gadai karena saya membutuhkan dana dengan cepat dan saya memilih di BSI dikarenakan biaya penitipannya murah dan nilai taksiran kepada barang jaminan emasnya cukup tinggi sehingga saya tertarik menggunakan jasa produk gadai emas di bank BSI.”¹³

Dalam dunia pemasaran terutama di perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Karakteristiknya yang *intangibile* (tidak berwujud) membutuhkan umpan balik guna menilai mutu pelayanan tersebut.

¹² Karomatun Ni'mah, Joko Hadi Purnomo, and Niswatin Nurul Hidayati, 'Pengaruh Marketing , Niali Taksiran Dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban', *Jurnal Lisan Al-Hal*, 14.1 (2020), 1–38.

¹³ Wawancara dengan Bapak Slamet (nasabah gadai emas BSI KCP Kalianda), Pada Tanggal 20 Desember 2023.

Kualitas yang baik tercermin dalam kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, kehandalan dalam sistem pelayanan menjadi faktor penentu kepercayaan nasabah dalam memilih jasa.¹⁴

Produk BSI Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda merupakan produk yang saat ini sedang banyak ditawarkan pihak bank syariah kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada Sri (Staff Pawning) di BSI KCP Kalianda pembiayaan gadai emas syariah meningkat setiap tahunnya dapat dilihat pada tabel 1.1 diatas. Melihat banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat untuk kebutuhan finansial maupun permodalan. Maka hal ini akan dimanfaatkan oleh para perusahaan keuangan dengan menyediakan jasa, salah satunya jasa gadai emas yang nantinya akan membuat masyarakat sebagai konsumen memiliki banyak pilihan untuk menggadaikan perhiasan yang dimilikinya. Dan pada akhirnya masyarakat akan lebih mempertimbangkan kualitas produk gadai emas yang ditawarkan, seperti nilai taksiran emas, biaya-biaya, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih dan menggunakan produk gadai emas yang dirasa dapat memberikan nilai keuntungan yang tinggi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan akan berpengaruh terhadap keputusan

¹⁴ Tri Retnosari and Shinta Maharani, 'Pengaruh Taksiran Harga, Biaya Pemeliharaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Magetan Memilih Produk Gadai Emas Di BSI KCP Magetan MT Haryono 1', *Journal OfIslamic Banking and Finance*, 2.1 (2023), 38–51.

nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda menarik minat banyak nasabah, sebagaimana terlihat dari tabel pada latar belakang yang mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diberikan dengan maksud agar hasil yang dicapai akan memberikan pemahaman yang sesuai dengan tujuan peneliti. Oleh karena itu masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya dengan meneliti Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Nilai Taksiran berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda?
2. Apakah Biaya-biaya berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda?
3. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda?
4. Apakah Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda?
5. Seberapa besar pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).
- b. Untuk mengetahui Pengaruh Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).

- c. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).
- d. Untuk mengetahui Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan secara simultan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).
- e. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah BSI KCP Kalianda.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

a. Secara Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis ini diharapkan mampu menambah wawasan pembaca terutama dalam hal lembaga Perbankan Syariah khususnya terkait Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi BSI KCP Kalianda).

b. Secara Praktis

Manfaat penelitian secara praktis ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, dan diharapkan dapat menjadi dedikasi bagi BSI KCP Kalianda.

F. Penelitian Relevan

Beberapa penelitian relevan dalam penelitian ini antara lain:

1. Skripsi karya Nirmala Dewi, dengan judul: “Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi nilai taksiran maka akan semakin baik terhadap keputusan nasabah. Hasil analisis yang telah diuji menunjukkan bahwa promosi berpengaruh negative terhadap keputusan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik promosi yang diberikan maka keputusan nasabah juga akan semakin baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa *ijarah* berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hasil analisis regresi dengan pendekatan uji interaksi atau MRA (*Moderated Regression Analysis*) menunjukkan bahwa interaksi pelayanan terhadap nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil analisis regresi moderasi dengan pendekatan uji interaksi atau MRA (*Moderated Regression Analysis*), menunjukkan bahwa interaksi pelayanan terhadap promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil analisis regresi moderasi dengan pendekatan uji interaksi atau MRA (*Moderated Regression Analysis*) menunjukkan

bahwa interaksi pelayanan terhadap *ijarah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah.¹⁵

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah, namun fokus yang dikaji berbeda dimana penelitian sebelumnya ini membahas tentang pengaruh nilai taksiran, promosi, dan *ijarah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*rahn*) dengan pelayanan sebagai *variable moderating*. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini membahas tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah (studi kasus BSI KCP Kalianda).

2. Skripsi karya Fifi Nastiawati, dengan judul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai (*Rahn*) di Pegadaian Syariah (Studi Kasus di CPS Pasar Renteng”.

Hasil dari penelitian di CPS Pasar Renteng ini mendapatkan hasil yaitu *variable faktor lokasi* dengan menggunakan tiga indikator memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* di CPS Pasar Renteng, sehingga letak keberadaan CPS Pasar Renteng dapat mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi pada produk gadai (*rahn*). *Variable faktor harga* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai (*rahn*)

¹⁵ Nirmala Dewi, ‘Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating’, Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2020.

di CPS Pasar Renteng, artinya penentuan harga yang ditawarkan tidak memberikan jaminan bagi para nasabah untuk menggunakan produk gadai di pegadaian syariah. Faktor promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pegadaian syariah di CPS Pasar Renteng. Artinya semakin banyak promosi berbentuk iklan atau diskon yang dihadirkan oleh pegadaian maka akan meningkatkan pengaruh dalam menarik nasabah yang bertransaksi. Faktor aspek syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai (*rahn*) di CPS Pasar Renteng. Artinya landasan dasar menggunakan syariat islam yang membedakan dengan pegadaian lain menjadikan hal utama dalam nasabah berminat untuk menggunakan produk gadai syariah. Faktor lokasi, faktor harga, faktor promosi, dan faktor aspek syariah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* di CPS Pasar Renteng.¹⁶

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang adanya keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas namun fokus yang dikaji berbeda dimana penelitian sebelumnya ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk gadai (*rahn*) di pegadaian syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini akan mencari tau apakah terdapat pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan

¹⁶ Fifi Nastiawati, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai (Rahn) Di Pegadaian Syariah', 2021.

terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah (studi kasus BSI KCP Kalianda).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ng Syamsiah. B dan Sulerski Monoarfa, dengan judul : “Pengaruh Nilai Taksir dan Pelayanan Gadai Emas terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa di Kabupaten Pohuwato”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak nilai taksir dan pelayanan gadai emas terhadap permintaan kredit cepat aman di PT. Pegadaian Unit Marisa, Kabupaten Pohuwato. Dari analisis data menggunakan SPSS-16, didapatkan nilai t hitung sebesar 2,583, menunjukkan bahwa variabel nilai taksir (b1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman di PT. Pegadaian Unit Marisa, Kabupaten Pohuwato. Sementara itu, variabel pelayanan gadai emas (b2) memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap permintaan kredit cepat aman di PT. Pegadaian Unit Marisa. F hitung sebesar 4,276 dengan probabilitas kesalahan (α) $0,020 < 0,005$, mengindikasikan bahwa secara simultan, nilai taksir dan layanan gadai emas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan kredit cepat aman di PT. Pegadaian Unit Marisa, Kabupaten Pohuwato.¹⁷

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh nilai taksiran dan pelayanan,

¹⁷ Ng Syamsiah B. and Sulerski Monoarfa, ‘Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT . Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato’, *Jurnal Mirai Management*, 8.2 (2023), 156–63.

namun fokus yang dikaji berbeda dimana penelitian sebelumnya ini membahas tentang pengaruh nilai taksir dan pelayanan gadai emas terhadap permintaan kredit cepat aman pada PT. Pegadaian Unit Marisa, Kabupaten Pohuwato. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini membahas tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah (studi kasus BSI KCP Kalianda).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah estimasi harga yang digunakan sebagai acuan, didasarkan pada harga yang sebenarnya, kondisi pasar dan peraturan yang berlaku pada periode tertentu.¹ Nilai taksiran pada umumnya harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain:

1. Harus berada di bawah atau setidaknya tidak melebihi harga pasar dan
2. Tidak boleh terlalu rendah dibandingkan dengan harga pasar, kecuali jika ada ketentuan khusus yang berlaku di pasar tersebut.

Nilai taksiran emas bisa menjadi tolak ukur memutuskan menggadaikan emasnya di suatu pegadaian syariah. Beberapa lembaga keuangan yang berfokus pada usaha gadai memiliki ketetapan nilai taksiran emas sendiri sebagai bentuk promosi untuk menarik perhatian calon nasabah yang akan menggunakan jasa gadai. Dalam penaksiran barang gadai, pihak gadai harus berusaha menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah atau pihak gadai itu sendiri.² Berdasarkan teori Lupiyoadi ketika harga emas naik, minat nasabah untuk menggunakan layanan gadai emas akan meningkat. Nasabah

¹ Karomatun Ni'mah, an others, "Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran, dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban", *Jurnal Lisan Al Hal*, Vol. 14, No. 1 (2020)

² Ni'mah, Purnomo, and Hidayati.

akan merespon positif apabila produk dan layanan tersebut menghasilkan nilai yang sesuai dengan kebutuhan mereka.³

Indikator-indikator nilai taksiran menurut Yvonna S. Lincoln dan Egon G. Guba, terdiri dari :

1. Kesesuaian antara nilai taksiran dan barang yang dijadikan jaminan
2. Kesesuaian antara penaksiran karat emas dan nilai pasar.
3. Kesesuaian antara penaksiran barang kantong.⁴

B. Teori Biaya

Secara umum, biaya dapat didefinisikan sebagai pengeluaran ekonomi yang dilakukan untuk mendapatkan barang atau jasa yang memberikan manfaat ekonomis. Mulyadi mengungkapkan bahwa biaya adalah pengeluaran sumber ekonomi yang diukur dalam bentuk uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau mungkin akan terjadi dengan tujuan tertentu.

Biaya penitipan merujuk pada pembayaran sewa atau kompensasi atas pemanfaatan barang atau layanan tertentu. Biaya penitipan (ujrah) adalah imbalan-imbalan yang diberikan atau diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan. Horngren mengartikan biaya sebagai sumber daya yang dikorbankan atau ditinggalkan untuk mencapai tujuan tertentu.⁵

Prinsip yang diterapkan dalam gadai syariah tidak berbeda dengan prinsip gadai konvensional. Mulai dari persyaratan, biaya administrasi, serta biaya yang berlaku baik di bank syariah atau lembaga yang menyediakan

³ Retnosari and Maharani.

⁴ Yvonna S. Lincoln dan Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry*, 1985.

⁵ Ni'mah, Purnomo, and Hidayati.

produk gadai syariah. Hal yang dimaksud adalah biaya administrasi dan biaya pemeliharaan.

1. Biaya administrasi

Biaya administrasi merupakan ongkos atau pengeluaran materi yang dikeluarkan oleh bank ketika melakukan akad gadai dengan penggadai (rahin). Para ulama sepakat bahwa segala biaya yang timbul dari barang yang digadaikan menjadi tanggung jawab penggadai.

Oleh karena itu, biaya administrasi gadai dibebankan kepada penggadai. Biaya administrasi merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank, maka bank yang lebih mengetahui dalam menghitung biaya administrasi. Setelah bank menghitung total biaya administrasi, kemudian nasabah akan mengganti biaya administrasi tersebut.

2. Biaya pemeliharaan

Biaya pemeliharaan atau penyimpanan adalah biaya yang diperlukan untuk merawat barang gadai selama periode akad gadai. Sesuai dengan pandangan ulama, biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggung jawab penggadai (rahin). Karena penggadai (rahin) tetap menjadi pemilik barang gadai tersebut, sehingga ia bertanggung jawab atas semua biaya yang terkait dengan barang gadai yang dimilikinya.⁶

⁶ Siti Fatonah, 'Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas Syariah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang', *Jurnal BanqueSyar'i*, 3.2 (2017), 245–70.

Para ahli fikih mengemukakan indikator biaya penitipan (Ujrah) adalah sebagai berikut:

a. Biaya administrasi

Biaya administrasi dikenakan untuk jasa-jasa yang membutuhkan administrasi khusus, sebagai imbalan untuk pengelolaan fasilitas tertentu.

b. Asuransi barang gadai

Asuransi barang gadai bertujuan memberikan perlindungan atau jaminan keuangan terhadap kerugian akibat peristiwa yang tidak terduga.

c. Penjagaan barang

Penjagaan barang melibatkan hak untuk menahan barang gadai, sambil merawat dan menjaga barang tersebut dengan penuh tanggung jawab, sebagaimana nasabah menjaga dan merawat barangnya sendiri.

d. Resiko kerusakan barang

Resiko kerusakan barang menjadi tanggung jawab pegadaian jika kerusakan disebabkan oleh perusahaan atau pegadaian. Namun, jika kerusakan terjadi setelah serah terima, tanggung jawabnya beralih kepada nasabah.⁷

⁷ Pudjihardjo, Nur Faizin Muhith, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, (Malang: UB Press, 2019), 96.

C. Teori Pelayanan Nasabah

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Harapan ini mencerminkan apa yang diinginkan oleh pelanggan dari layanan yang mungkin diberikan perusahaan. Jadi, kualitas pelayanan pada dasarnya mencakup tingkat keunggulan dalam pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan.⁸

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi dalam penilaian kualitas jasa yaitu sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*)

Tangible yaitu merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa mencakup penampilan dan kemampuan sarana fisik, termasuk fasilitas gedung, perlengkapan teknologi yang digunakan, dan penampilan para pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

⁸Retnosari and Maharani.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tepat serta tepat kepada pelanggan, termasuk penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Assurance adalah pemahaman, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini melibatkan beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap sopan santun.

5. Empati (*Emphaty*)

Emphaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan mereka. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, dan menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan.⁹

D. Keputusan Nasabah

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai hasil dari proses mental atau kognitif yang mengarah pada pemilihan satu tindakan di antara beberapa alternative yang ada. Setiap proses pengambilan keputusan menghasilkan satu pilihan akhir. Keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui tindakan dan

⁹ Fitria Halim and others, *Manajemen Pemasaran Jasa*.

hasil yang diinginkan. Proses ini bisa bersifat rasional maupun irasional. Pengambilan keputusan adalah proses penalaran yang didasarkan pada nilai, preferensi, dan keyakinan pembuat keputusan. Dalam proses memutuskan tentang sesuatu yang penting dapat dilakukan baik itu individu, sekelompok orang, atau dalam suatu organisasi.¹⁰

Pengambilan keputusan merupakan lanjutan dari cara pemecahan masalah yang memiliki fungsi antara lain: (1) menjadi titik awal dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, baik secara institusional maupun secara organisasional; (2) sesuatu yang bersifat *futuristic*, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang, dimana efek atau pengaruhnya berlangsung cukup lama.¹¹ Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan nasabah.¹²

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, ada empat indikator dalam keputusan pembelian konsumen, yaitu:

1. Kebutuhan, mengacu pada permasalahan atau kebutuhan yang menjadi dasar keputusan nasabah.
2. Publikasi, mencakup respon nasabah yang tertarik untuk mendapatkan informasi melalui media masa atau organisasi.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Dian Lestari Siregar, Rio Rahmat Yusran, and Tri Agustini, 'Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Studi Kasus Pada Bank Syariah Di Kota', *Jurnal SNISTEK* 2, September, 2019, 67–72.

¹² Sufitrayati and Fanny Nailufar, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH', *Jurnal Ihtiyath*, 2.1 (2018), 1–22.

3. Manfaat, melibatkan proses keputusan nasabah dimana mereka menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat.
4. Kepuasan, dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank dan kemungkinan akan terus menggunakan produk yang ditawarkan.¹³

E. Teori Gadai Syariah

1. Pengertian Gadai

Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan non-bank yang memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan menggunakan suatu metode khusus, yaitu melalui transaksi secara hukum gadai. Secara umum, usaha gadai dapat dijelaskan sebagai tindakan memberikan barang berharga sebagai jaminan kepada pihak tertentu, dengan tujuan untuk mendapatkan sejumlah uang dan barang yang dijaminakan akan ditebus kembali sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan lembaga gadai.¹⁴

Gadai syariah, atau yang juga disebut *rahn*, adalah kesepakatan dimana suatu objek dipegang sebagai jaminan terhadap utang. Kata “*rahn*” dalam bahasa arab mengacu pada tindakan menjadikan suatu barang memiliki nilai menurut prinsip syariah sebagai jaminan untuk utang.

¹³ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Kedua Belas*, (Jakarta: PT. Lades, 2007), 166-167.

¹⁴ Sufitrayati and Fanny Nailufar, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH', *Jurnal Ihtiyath*, 2.1 (2018), 1–22.

Dengan adanya jaminan ini, seluruh atau sebagian dari utang dapat dilunasi.¹⁵

Gadai syariah adalah tindakan menahan benda berharga yang dimiliki nasabah (*arrahin*) sebagai jaminan terhadap pinjaman yang diterimanya. Barang ini memiliki nilai ekonomis dan berfungsi sebagai jaminan bagi bank (*Al-murtahin*) untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya jika pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Praktik gadai ini sudah ada sejak zaman Rosulullah dan beliau sendiri pernah terlibat dalam praktik ini. Gadai memiliki nilai sosial yang sangat penting dan biasanya dilakukan secara sukarela sebagai bentuk pertolongan antar sesama.¹⁶

2. Landasan Hukum Gadai Syariah

Penggunaan gadai dalam islam dianggap sah atau diperbolehkan berdasarkan Al-Qur'an, Hadist, dan konsensus umat islam (*ijma'*). Faktor-faktor yang menjadi dasar legitimasi gadai ini adalah :

a. Dalil Al-Qur'an

Dalam surah Al-Baqarah ayat 283 :

¹⁵ Shintya Robiatul Adawiyah, Amnawaty, and Dewi Septiana, 'Pelaksanaan Gadai Emas Syariah Sebagai Alternatif Pembiayaan Di Kota Bandar Lampung', *Pactum Law Journal*, 1.2 (2018), 155–63.

¹⁶ Andi Siti Humairah T, Ramdan Fawzi, and Nanik Eprianti, 'Pengaruh Nilai Taksir Dan Biaya-Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah Effect of Estimated Value and Costs on Customer Loyalty in the Use of Sharia Gold', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5.1 (2019).

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ
وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Q.S Al-Baqarah : 283)¹⁷

Inti dari ayat tersebut adalah apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya, dipersaksikan oleh dua orang saksi laki-laki atau satu orang laki-laki dan dua orang saksi perempuan.

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dapat dijadikan sebagai pegangan (oleh yang mengutangkan)”. Dalam dunia financial barang tanggungan bisa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

b. Dalil As-Sunnah / Hadist

Dalam hadist riwayat Bukhari dan Muslim :

Aisyah berkata bahwa Rasul bersabda : “Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi”. (H.R Bukhari dan Muslim).

¹⁷ Q.S Al-Baqarah (1): 283.

Dari hadist diatas dapat dipahami, bahwa bermuamalah dengan orang non muslim diperbolehkan dan harus memiliki barang jaminan, agar tidak ada kekhawatiran bagi yang memberikan pinjaman atau hutang.

Juga sabda Rasulullah *shalallahu 'alaihi wa sallam* :

*Artinya : “Binatang tunggangan boleh ditunggangi sebagai imbalan atas nafkahnya (makanannya) bila sedang digadaikan, dan susu binatang yang diperah boleh diminum sebagai imbalan atas makanannya bila sedang digadaikan. Orang yang menunggangi dan meminum susu berkewajiban untuk memberikan makanan.” (H.R Tirmidzi ; hadist shahih).*¹⁸

c. Ijma’Ulama

Ibnu Qudamah dalam bukunya al-Mughni menyebutkan secara umum bahwa umat muslim sepakat bahwa gadai diperbolehkan dalam kehidupan sehari-hari jika dibutuhkan. Mayoritas ulama juga setuju bahwa gadai memiliki status hukum yang dibolehkan. Berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga merujuk pada contoh Nabi Muhammad SAW ini sebagai indikasi bahwa tindakan tersebut hanya merupakan bentuk fleksibilitas Nabi yang tidak ingin memberatkan sahabat-sahabatnya yang biasanya memberikan imbalan atau harga kepada Nabi atas jasanya.¹⁹

¹⁸ Rokhmat Subagiyo, ‘Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)’, *Jurnal An-Nisbah*, 1.1 (2014).

¹⁹ Bambang Lesmono and Andri Soemitra, ‘Studi Literatur Pergadaian Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.01 (2022), 599–606.

d. Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor : 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang rahn menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn adalah diperbolehkan dengan syarat-syarat sebagai berikut :

- 1) Penerima barang (*Murtahin*) memiliki hak untuk menahan barang (*Marhun*) hingga seluruh utang dari pihak yang meyerahkan barang (*rahin*) dilunasi.
- 2) Barang dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, barang tersebut tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali dengan izin *rahin*, dengan tetap menjaga dan tidak mengurangi nilai dan manfaat barang tersebut sebagai penggantian biaya pemeliharaan barang.
- 3) Kewajiban pemeliharaan dan penyimpanan barang pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, tetapi *murtahin* juga dapat melakukannya, dengan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi tanggung jawab *rahin*.
- 4) Besar biaya administrasi dan penyimpanan barang tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- 5) Ketika jatuh tempo, *murtahin* harus memberi peringatan kepada *rahin* agar segera melunasi hutangnya.
- 6) Apabila *rahin* tetap tidak melunasi hutangnya, maka barang dapat dijual paksa/dieksekusi.

- 7) Hasil dari penjualan barang digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan, biaya penyimpanan yang belum dibayar dan biaya penjualan
- 8) Kelebihan hasil penjualan menjadi hak *rahin*, sedangkan kekurangannya menjadi tanggung jawab *rahin*.²⁰

F. Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas

1. Faktor Pelayanan

Philip Kotler menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang bisa diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang umumnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produk pelayanan ini bisa terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.²¹

Jenis layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat bergantung pada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan kedua belah pihak, baik penyedia layanan maupun penerima layanan.²² Dalam konteks ini, pelayanan di Bank Syariah tidak hanya terbatas pada interaksi antara karyawan dan nasabah di BSI, melainkan melibatkan aspek akseibilitas, kredibilitas, kecepatan, ketepatan pencatatan, jaringan kantor yang luas, kelengkapan produk, keamanan, dan kemudahan fasilitas informasi di Bank Syariah lainnya.

²⁰ Yuyun Juwita Lestari and Iza Hanifuddin, 'Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI', *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 5.2 (2021), 144–62.

²¹ Halim and others.

²² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Computindo, 2003), 14.

2. Faktor Nilai Taksiran

Nilai taksiran merujuk pada estimasi nilai tertentu yang dijadikan jaminan, berdasarkan harga jual, kondisi pasar, dan peraturan yang berlaku pada waktu tertentu. Dalam menetapkan nilai taksiran, penting untuk tidak melebihi atau tidak boleh rendah dari harga pasar.²³

Nilai taksiran yang tinggi mampu memotivasi nasabah menggunakan produk gadai emas di BSI. Karena respon positif dari nasabah akan memenuhi manfaat serta kebutuhan mereka.

3. Faktor Biaya

Biaya adalah tanggungan yang harus ditanggung oleh nasabah untuk memperoleh layanan dari pihak gadai. Prinsip dasar gadai syariah adalah tolong menolong. Pada dasarnya, ketika seseorang menggadaikan barang, kebanyakan dalam situasi kesulitan. Oleh karena itu, dalam mekanisme gadai syariah tidak ada beban bunga pinjaman. Dalam gadai syariah, pihak yang menggadaikan barang hanya bertanggung jawab untuk menjaga barang yang dijadikan jaminan. Meskipun menjaga barang jaminan seharusnya menjadi tanggung jawab pemilik barang, dalam prakteknya tugas ini diberikan kepada pihak gadai dengan konsekuensi adanya biaya pemeliharaan sebagai pengganti kewajiban pemilik barang dalam pemeliharaan tersebut. Besarnya biaya tidak tergantung jumlah pinjaman, tetapi dilihat dari nilai taksiran barang yang di gadai.²⁴

²³ Damanhur, Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhoksuemawe, *Volume 9 Nomor 2* (2011), 501.

²⁴ Rambat Lupiyoadi Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba, 2008).

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian. Dalam hipotesis terdapat beberapa komponen penting yakni dugaan sementara, hubungan variabel dan uji kebenaran. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H_{a1} : Nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.
 H_1 : Nilai taksiran berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah.
2. H_{a2} : Biaya-biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.
 H_2 : Biaya-biaya berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah
3. H_{a3} : Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.
 H_3 : Pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.
4. H_{a4} : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.
 H_4 : Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh secara negatif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah

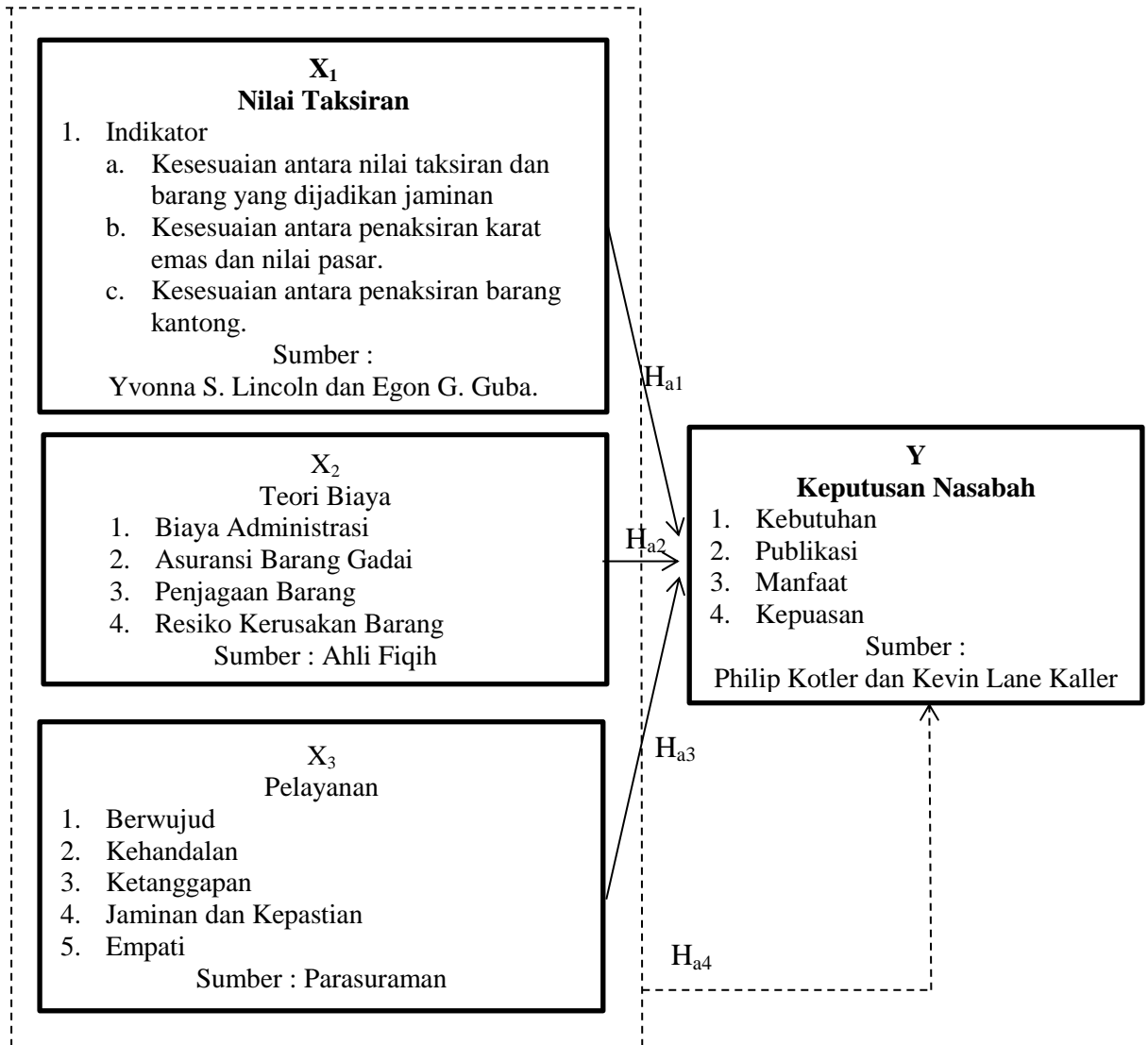
H. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir adalah paduan yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif.²⁵

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah serta tujuan yang telah ditemukan diatas, maka kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut:

²⁵ N. Lilis Suryani, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta', *Jurnal Ilmiah, Sumber Daya Manusia*, 2.3 (2019), 419–35.

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian



Keterangan :

————— : Uji T = (Uji Parsial)

----- : Uji F = (Uji Simultan)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan ini bermula dari suatu kerangka teori, ide-ide para ahli, dan pemahaman peneliti yang bersumber dari pengalamannya, yang kemudian dikembangkan menjadi serangkaian pertanyaan atau permasalahan yang diajukan untuk memperoleh verifikasi atau penegasan melalui data empiris atau dokumen.¹

Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk menguji teori, mengungkap fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, serta menaksir dan meramalkan hasilnya.²

2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah *field* research (penelitian lapangan) yakni penelitian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengambil data di lapangan.³ Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai salah satu karyawan BSI KCP Kalianda terutama kepada *staff pawning officer*.

¹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 99.

² Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 2014.

³ R Anisya Dwi Septiani, Widjojoko, and Deni Wardana, 'Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca', *Jurnal Perseda*, V.2 (2022), 130–37.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey merupakan jenis penelitian yang mengambil sample dari suatu kelompok besar dan memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Penggalan data dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti kuesioner, wawancara, observasi, atau pengumpulan data dokumen.⁴ Pada penelitian ini peneliti membagikan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalianda.

4. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau mengatasi masalah dengan hati-hati dan sistematis, yang mengumpulkan data dalam bentuk rangkaian atau kumpulan angka-angka.⁵ Penelitian deskriptif, yang juga dikenal sebagai penelitian taksonomik, bertujuan untuk menyelidiki dan menjelaskan suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan mendeskripsikan variabel yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.⁶ Dalam penelitian ini peneliti mendatangi langsung tempat penelitian yaitu Bank Syariah

⁴ Muhammad Arsyam and M.Yusuf Tahir, 'Ragam Jenis Penelitian Dan Perspektif', 1–10.

⁵ Toto Syatori Nasehudin and Nanang Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 68.

⁶ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019), 48.

Indonesia (BSI) KCP Kalianda yang berada di JL. Raden Intan No. 255 E-F-G, Kalianda, Lampung Selatan.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan yang berdasarkan karakteristik-karakteristik objek yang diidentifikasi dan dapat di observasi.⁷ Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yakni variabel independen atau variabel bebas (X) dan variabel dependen atau variabel terikat (Y) adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) (X)

Variabel bebas yang biasanya dilambangkan dengan huruf X, adalah faktor yang menjadi penyebab perubahan pada variabel lainnya. Dengan demikian, jika dilihat dari keberadaannya, variabel bebas cenderung muncul terlebih dahulu, dan diikuti oleh variabel lainnya.⁸ Variabel dalam penelitian ini yaitu nilai taksiran (X_1) merupakan estimasi harga yang menjadi titik acuan yang didasarkan pada harga jual, kondisi pasar, dan peraturan yang berlaku pada waktu tertentu,⁹ biaya-biaya (X_2) biaya pemeliharaan adalah biaya yang diperlukan untuk merawat barang gadai selama periode yang telah ditetapkan dalam perjanjian gadai,¹⁰ dan pelayanan (X_3) merupakan tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan

⁷ Muhammad, *Metode Penelitian Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 115.

⁸ Rafika Ulfa, 'Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 342–51.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Retnosari and Maharani.

oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹¹

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) (Y)

Variabel ini adalah variabel yang dalam konteks berpikir keilmuan merupakan variabel yang dipengaruhi oleh perubahan variabel lainnya. Variabel ini menjadi fokus utama bagi peneliti, yang akan menjadi objek penelitian.¹² Dalam penelitian ini variabel dependen nya yaitu keputusan nasabah (Y) adalah langkah memilih satu tindakan dari beberapa alternatif, dimulai dari pemahaman latar belakang masalah, identifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu.¹³

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada kumpulan umum objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan menyimpulkan hasilnya.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah gadai emas BSI KCP Kalianda yang berjumlah 339 nasabah gadai emas.

¹¹ Indra Kanedi, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita, 'Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu', *Jurnal Pseudocode*, 4.1 (2017), 37–46.

¹² *Ibid.*

¹³ Budi Gautama Siregar, 'Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padang Sidimpuan', *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 04.1 (2018), 1–20.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), 80.

2. Sampel

Sampel merupakan subjek dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, yang dipilih untuk dianalisis sebagai representasi yang mewakili keseluruhan.¹⁵ Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti.¹⁶ Jumlah sampel yang perlu diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = N1 + Ne^2$$

Keterangan :

n = Ukuran sample

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Berdasarkan informasi yang di dapatkan bahwa jumlah nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda adalah 339 nasabah dengan batas kesalahan 10%, maka dengan rumus tersebut diperoleh:

$$n = 3391 + 339 (10\%)^2$$

$$x = 3391 + 339 \cdot 0,102$$

$$n = 3391 + 339 \cdot 0,01$$

$$n = 3394,39$$

$$n = 77,2$$

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta CV, 2018), 149.

¹⁶ Aloysius Ranga Aditya Nalendra and others, *Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS, Media Sains Indonesia : Bandung*, 2021.

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah minimum sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 77,2 responden, namun karena subjek merupakan bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 77 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merujuk pada metode pemilihan sampel yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk menentukan sampel yang akan diambil. Pada dasarnya, teknik pengambilan sampel dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, adalah metode penentuan sampel yang dilakukan secara kebetulan, dimana siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat menjadi sampel, asalkan dianggap sesuai sebagai sumber data.¹⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner dan teknik wawancara. Adapun teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), 84.

1. Teknik Kuesioner

Teknik kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data melibatkan penyusunan daftar pertanyaan yang sistematis, untuk diisi oleh responden. Kuesioner biasanya terdiri dari beberapa komponen, seperti panduan pengisian, identitas responden (seperti nama, alamat, jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan lainnya) dan daftar pertanyaan yang disusun secara tersruktur.¹⁸

Adapun skala pengukuran yang dilakukan adalah skala likert. Skala likert digunakan sebagai metode pengukuran dalam penelitian menggunakan kuisisioner. Digunakan untuk menilai respons subjek dalam 5 point skala dengan interval yang sama.¹⁹ Untuk itu skor yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Sangat setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak setuju (TS) : 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : 1

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah metode untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Wawancara menjadi teknik pengumpulan data ketika

¹⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2011.

¹⁹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014),

peneliti ingin melakukan studi awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu diselidiki. Selain itu, metode ini digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman mendalam dari responden, terutama jika jumlah respondennya terbatas/kecil.²⁰ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari karyawan serta nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda terkait produk gadai emas untuk menguatkan latar belakang yang disusun.

E. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati, dengan tujuan mempermudah pekerjaan peneliti dan menghasilkan data yang lebih akurat, komprehensif, dan terstruktur, sehingga memudahkan analisis data.²¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengukuran yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengukur atau menghitung hasil uji penelitian SPSS, berikut kisi-kisi kuesioner atau angket dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 3.1
Instrument Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item	Jumlah Item
1.	Nilai Taksiran	- Kesesuaian antara nilai taksiran dan barang yang dijadikan jaminan.	- 1,5	2
		- Kesesuaian antara penaksiran karat emas dan nilai pasar.	- 2,3	2

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), 137.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta CV, 2018), 178.

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item	Jumlah Item
		- Kesesuaian antara penaksiran barang kantong.	- 4	1
2.	Biaya-Biaya	- Biaya administrasi. - Asuransi barang gadai. - Penjagaan barang. - Biaya Ijarah.	- 1,2 - 3 - 3 - 4,5,6	2 1 1 3
3.	Pelayanan	- Bukti langsung - Daya Tanggap - Kehandalan - Jaminan - Empati	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5	1 1 1 1 1
4.	Keputusan Nasabah	- Kebutuhan - Publikasi - Manfaat - Kepuasan	- 1 - 2 - 3,4 - 5,6	1 1 2 2

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana instrument pengukuran dapat dengan tepat mengukur valid tidaknya suatu konsep atau fenomena tertentu.²² Kevalidan penelitian ini menggunakan teknik korelasi Product Moment, yang diaplikasikan dengan program SPSS versi 22.

Uji validitas dilakukan dengan ketentuan signifikansi. Jika nilai signifikan < 0,05 maka valid, begitu juga sebaliknya jika nilai signifikan > 0,05 berarti tidak valid.

²² Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2019), 188.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana instrument pengukuran menunjukkan tingkat kepastian, ketelitian, atau akurasi.²³ Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*) versi 22, yakni dengan metode *Cronboach's Alpha*. Dalam pengambilan keputusan pada uji realibilitas, kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut : jika nilai *Cronboach's Alpha* $> 0,60$, maka item pertanyaan dalam kuesioner dianggap dapat diandalkan. Sebaliknya, jika nilai *Cronboach's Alpha* $< 0,60$, maka item pertanyaan dalam kuesioner dianggap tidak dapat diandalkan.²⁴

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah data kuantitatif, dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah data memiliki distribusi normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik (Statistik Inferensial).²⁵ Dalam penelitian ini, uji

²³ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 58.

²⁴ Rokhmad Slamet and Sri Wahyuningsih, 'Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2014, 51–58.

²⁵ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS VS Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 53.

normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov melalui SPSS versi 22. Kesimpulan dari hasil uji normalitas dapat diambil sebagai berikut: Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dianggap tidak memiliki distribusi normal.²⁶

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik multikolinearitas, yang mencakup adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Pra syarat penting dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan korelasi antara variabel bebasnya. Jika nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) < 10 , maka tidak ada indikasi terjadinya multikolinearitas.²⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah ada perbedaan dalam *variance* dan *residual* antar periode pengamatan dalam model regresi. Jika *variance* dan *residual* tetap dari satu periode pengamatan ke yang lain disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Kualitas model regresi dianggap

²⁶ Satria Artha Pratama and Rita Intan Permatasari, 'Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11.1 (2021), 38–47.

²⁷ Imam Ghazali, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), 28.

baik jika homoskedastisitas terjadi dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Glejser dapat digunakan untuk menentukan apakah heteroskedastisitas ada atau tidak. Keputusan diambil dengan melihat nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.²⁸

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap variabel terikat (Y).²⁹ Langkah-langkah metode regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Keputusan Nasabah)

X_1 = Variabel bebas pertama (Nilai Taksiran)

X_2 = Variabel bebas kedua (Biaya-biaya)

X_3 = Variabel bebas ketiga (Pelayanan Nasabah)

X_n = Variabel bebas ke- n

α = Konstanta

b_1, b_2 = Nilai koefisien regresi

²⁸ Noor, Juliyansyah, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2014), 64.

²⁹ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 40.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis dengan t test secara parsial digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana dampak masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).³⁰ Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Hasil t test membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, menandakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji signifikansi uji t, dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung.³¹

4. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menentukan apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara

³⁰ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Statistik Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). 43.

³¹ Jihan Suci Lestari, Umi Farida, and Siti Chamidah, 'Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1.1 (2019), 38–55.

bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.³² Dalam uji F untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan dengan cara membandingkan tingkat nilai signifikansi dan nilai $\alpha = 0,05$. Kesimpulan diambil dengan mempertimbangkan perbandingan antara nilai signifikansi dan nilai $\alpha = 5\%$, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika nilai Sig > α maka H_0 diterima

Jika nilai Sig < α maka H_0 ditolak.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering dilambangkan dengan R^2 pada dasarnya digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil atau mendekati nol, ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kecil. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 100%, berarti pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sangat besar.³³

³² Sukmini Hartati and others, 'Akuntabilitas Publik Dari Aspek Pembukuan, Inventarisasi, Dan Pelaporan Aset Tetap', 9.1 (2020), 1241–49.

³³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. by Dr. Ir. Try Koryati, M.SI, 2022.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha Bank Syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021 Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Penggabungan ini mengintegrasikan keunggulan dari tiga Bank Syariah tersebut, menciptakan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan meningkatkan kapasitas modal. Dengan dukungan sinergi perusahaan dan komitmen pemerintah dan kementerian BUMN, BSI didorong untuk bersaing secara global.

BSI merupakan upaya untuk mewujudkan Bank Syariah yang menjadi kebanggan umat, dengan harapan akan menjadi penggerak baru dalam perekonomian nasional serta memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan masyarakat secara luas. Keberadaan BSI juga mencerminkan citra Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, inklusif, dan memiliki dampak positif bagi seluruh alam (*Rahmatan lil 'aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus maju dan bergabung dengan kelompok Bank Syariah terdepan secara global sangat terbuka. Selain pertumbuhan kinerja yang positif, dukungan dari pemerintah Indonesia terhadap ekosistem industri halal dan kehadiran Bank Syariah nasional yang besar dan kuat menunjukkan bahwa Indonesia sebagai Negara dengan jumlah umat islam terbesar di dunia, memberikan peluang yang besar.

Dalam konteks ini, kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bank ini bukan hanya berperan sebagai fasilitator utama dalam aktivitas ekonomi di ekosistem industri halal, tetapi juga merupakan usaha untuk mewujudkan harapan Negara.¹

Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda yang beralamat di Jl. Raden Intan No. 255 E-F-G, Kalianda, Kec. Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung, Indonesia merupakan kantor cabang pembantu di daerah Lampung Selatan yang termasuk ke dalam area Lampung.

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Berikut adalah visi dan misi yang ingin dicapai oleh Bank Syariah Indonesia dalam beberapa tahun kedepan:

- a. Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi “Top 10 Global Islamic Bank”

¹ Dokumentasi, Informasi Perusahaan, www.bankbsi.co.id

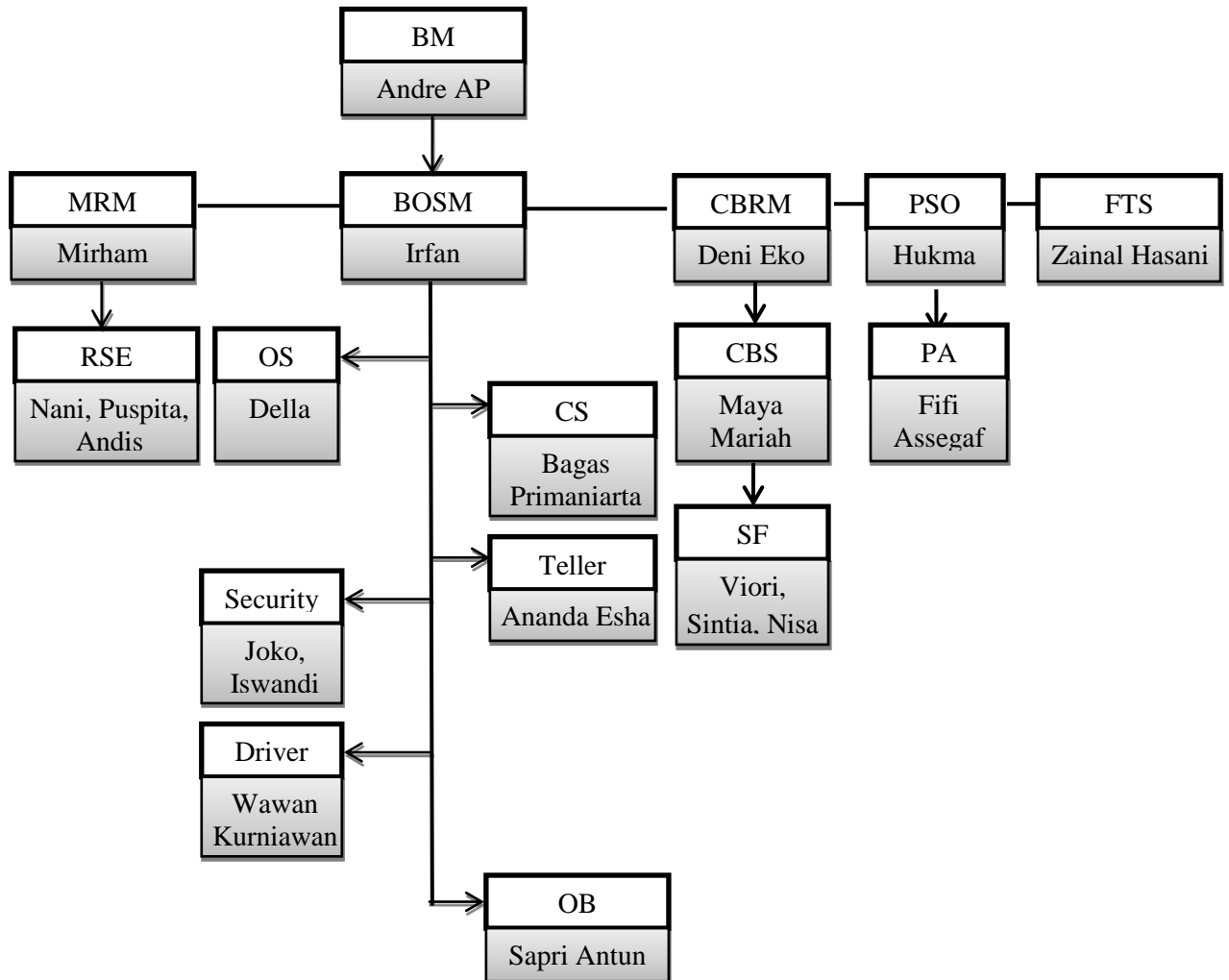
b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.²

² Dokumentasi, Informasi Perusahaan, www.bankbsi.co.id.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia BSI KCP Kalianda

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP Kalianda



Adapun tugas dari PA (*Pawning Aprisal*) adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- b. Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan. Mengidentifikasi dan memitigasi fraud dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan bank.

- c. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas gadai.
- d. Memastikan pelaksanaan Standar Layanan nasabah bisnis gadai emas. Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (intern dan ekstern).
- e. Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern / ekstern. Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.
- g. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah. Meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- h. Melakukan referral produk konsumen lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.³

4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda

a. Tabungan

Ada beberapa produk tabungan yang dimiliki BSI, diantaranya sebagai berikut:

- 1) BSI Tabungan Easy Mudharabah. Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat.

³ Dokumentasi, Informasi Perusahaan, www.bankbsi.co.id

- 2) BSI Tabungan Bisnis. Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar.
- 3) BSI Tabungan Haji. Tabungan perencanaan haji dan umrah berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan dan Mudharabah.
- 4) BSI Tabungan Pendidikan. Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet.
- 5) BSI Tabungan Pensiun. Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.
- 6) BSI Tabunganku. Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia.
- 7) BSI Tabungan Valas. Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

Selain jenis produk tabungan yang disebutkan diatas, masih terdapat banyak produk tabungan lainnya seperti, BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Berencana, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Simple, dan berbagai produk tabungan lainnya.

b. Pembiayaan

Di samping produk tabungan, Bank BSI juga menawarkan berbagai produk pembiayaan diantaranya:

- 1) BSI KUR. Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi UMKM untuk memenuhi modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 500 Juta.
- 2) BSI Griya. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, seperti pembelian rumah baru/rumah second/ruko/rukan/apartemen.
- 3) BSI Mitra Guna Berkah. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.
- 4) BSI OTO. Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.
- 5) BSI Pensiun Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya: Pensiunan ASN dan Pensiunan Janda ASN, Pensiunan BUMN/BUMD,

Pensiunan dan Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

Disamping lima produk pembiayaan yang disebutkan diatas, Bank BSI juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang lain, diantaranya BSI Mitra Guna Online, BSI Mitra Beragun Emas (non qardh), BSI Distributor Financing, BSI KPR Sejahtera, BSI Cash Collateral, BSI Umrah, dan Bilateral Financing.

c. Investasi

Produk investasi mencakup berbagai produk turunan seperti BSI Deposito Valas, BSI Reksadana Syariah, Bancassurance, SBSN Ritel, Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel), Referral Retail Brokerage, Sukuk Negara Ritel SeriSR016, SBSN tanpa warkat (scripless).

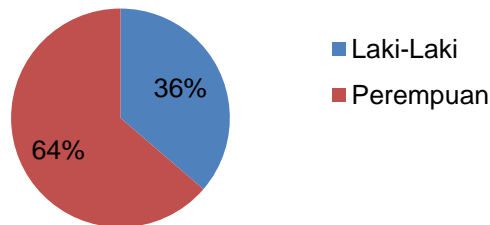
Dari beberapa produk dan layanan diatas, terdapat pula beberapa layanan lain yang ada di Bank BSI, diantaranya transaksi yang terdiri dari BSI Giro Valas dan BSI Giro Rupiah. Kemudian ada pula layanan Emas yang terdiri dari BSI Gadai Emas dan BSI Cicil Emas. Selanjutnya ada layanan Bisnis/Wirusaha yang terdiri dari BSI KUR, BSI Giro Optima, BSI Cash Management, BSI Pembiayaan Investasi, dan lain-lain.¹

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut data responden nasabah gadai emas BSI KCP Kalianda berdasarkan jenis kelamin yaitu :

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sales



Sumber : Hasil Penelitian 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui jenis kelamin responden gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda perempuan yaitu sebanyak 49 nasabah atau 64% sedangkan sisanya 28 nasabah atau 36% berjenis kelamin laki-laki. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 nasabah atau 64%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut data responden nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda berdasarkan usia :

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sales



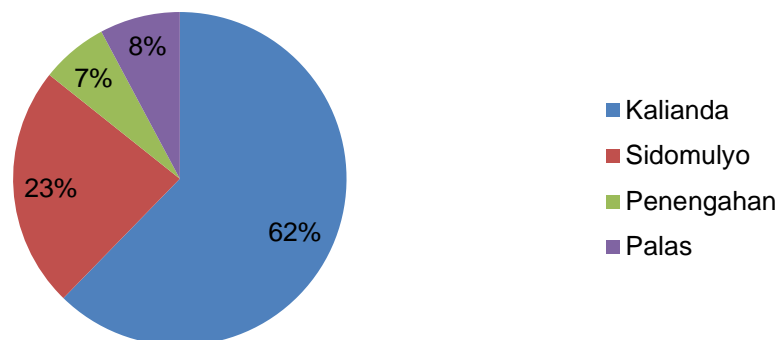
Sumber : Hasil Penelitian 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa untuk usia responden dari umur 18-25 tahun yaitu sebanyak 11 nasabah atau 14%, usia 26-35 tahun sebanyak 17 nasabah atau 22%, 36-45 tahun sebanyak 28 nasabah atau 36%, dan usia > 45 sebanyak 21 nasabah atau 28%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda lebih banyak berusia 36-45 tahun yaitu sebanyak 28 nasabah atau 36%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Berikut data nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda berdasarkan alamat yaitu :

Gambar 4.4
Karakteristik Nasabah Berdasarkan Alamat



Sumber : Hasil Penelitian 2024 (Data Diolah)

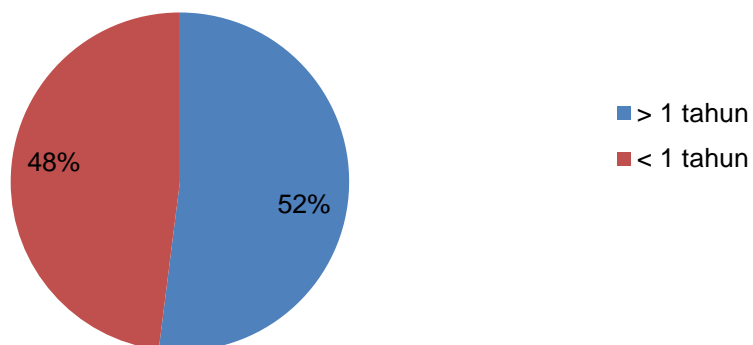
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda berasal dari Kecamatan Kalianda yaitu sebanyak 48 nasabah atau 62%, Kecamatan Sidomulyo sebanyak 18 nasabah atau 23%, Kecamatan Penengahan sebanyak 5 nasabah atau

7%, dan Kecamatan Palas sebanyak 6 nasabah atau 8%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda lebih banyak dari Kecamatan Kalianda yaitu sebanyak 48 nasabah atau 62%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berikut data nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda berdasarkan lama menjadi nasabah :

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah
Sales



Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas nasabah sudah > 1 tahun menjadi nasabah gadai emas syariah BSI yaitu sebanyak 40 nasabah atau 52%, sedangkan sisanya < 1 tahun yaitu sebanyak 37 nasabah atau 48%.

5. Jawaban Responden

Tabel 4.1
Jawaban Responden Variabel Nilai Taksiran

No	Pertanyaan	Jumlah
	Variabel Taksiran	
Indikator Pertanyaan		
Kesesuaian antara nilai taksiran dan barang yang dijadikan Jaminan		
1.	Nilai taksiran yang diberikan oleh BSI KCP Kalianda lebih tinggi disbanding pembiayaan gadai emas syariah di lembaga keuangan lainnya.	324
2.	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh BSI lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas lainnya.	330
Kesesuaian antara penaksiran karat emas dan nilai pasar		
1.	Nilai taksiran yang diberikan oleh BSI KCP Kalianda sesuai dengan ketentuan harga pasar	343
2.	Jumlah dana yang diberikan BSI sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni sebesar 80% dari nilai taksiran	347
Kesesuaian antara penaksiran barang kantong		
1.	Kesesuaian dalam penaksiran karat serta kesesuaian penaksiran berate mas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada BSI.	347

Berdasarkan jawaban responden diatas, jawaban responden yang paling besar jumlahnya pada variabel X1 terdapat pada indikator pertanyaan jumlah dana yang diberikan BSI sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni sebesar 80% dari nilai taksiran yaitu sebesar 347 dan kesesuaian dalam penaksiran karat serta kesesuaian penaksiran berate emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada BSI sebesar 347. Berdasarkan hasil tersebut bahwa jumlah dana yang diberikan oleh BSI dan kesesuaian dalam penaksiran karat sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dan jawaban terkecil ada pada indikator nilai taksiran yang diberikan oleh BSI KCP Kalianda lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah di lembaga keuangan lainnya yaitu sebesar 324.

Berdasarkan hasil tersebut bahwa nilai taksiran yang di berikan oleh BSI masih cukup kecil dibandingkan dengan lembaga pembiayaan lainnya.

Tabel 4.2
Jawaban Responden Variabel Biaya-Biaya

No	Pertanyaan	Jumlah
	Variabel Biaya-Biaya	
Indikator Pertanyaan Biaya administrasi		
1.	Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda relatif ringan dan terjangkau.	338
2.	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad tidak membebankan saya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.	342
Asuransi barang gadai		
1.	Saya merasa aman dengan gadai emas di BSI karena barang gadai di cover asuransi dalam proses mobilisasi dan penyimpanannya.	345
Penjagaan barang		
1.	Biaya ijarah di BSI lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya.	345
Biaya Ijarah		
1.	Biaya ijarah di BSI dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman.	341
2.	Biaya ijarah di BSI dihitung sesuai nilai taksiran.	348

Berdasarkan jawaban responden diatas, jawaban responden yang paling besar jumlahnya pada variabel X2 terdapat pada indikator biaya ijarah di BSI dihitung sesuai nilai taksiran sebesar 348. Berdasarkan hasil tersebut bahwa biaya ijarah di BSI KCP Kalianda sudah sesuai dengan nilai taksiran. Dan jawaban terkecil ada pada indikator Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda relatif ringan dan terjangkau sebesar 338. Berdasarkan hasil tersebut bahwa biaya administrasi yang dikenakan masih cukup tinggi.

Tabel 4.3
Jawaban Responden Variabel Pelayanan

No	Pertanyaan	Jumlah
	Variabel Pelayanan	
Indikator Pertanyaan		
Bukti Langsung		
1.	Karyawan selalu berpenampilan sopan, rapih, dan menarik serta memberikan 3S (Salam, Senyum, Sapa)	344
Daya tanggap		
1.	Karyawan BSI cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksanakan prosedur penggunaan jasa gadai emas syariah.	334
Kehandalan		
1.	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas, akurat, mengenai pembiayaan gadai emas syariah yang ada di BSI.	342
Jaminan		
1.	Prosedur pengajuan pembiayaan di BSI KCP Kalianda mudah, cepat, dan aman.	343
Empati		
1.	Karyawan mampu memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh nasabah.	332

Berdasarkan jawaban responden diatas, jawaban responden yang paling besar jumlahnya pada variabel X3 terdapat pada indikator Karyawan selalu berpenampilan sopan, rapih, dan menarik serta memberikan 3S (Salam, Senyum, Sapa) yaitu sebesar 344. Berdasarkan hasil tersebut bahwa karyawan BSI KCP Kalianda selalu mengedepankan kesopanan dan penampilan. Dan jawaban terkecil ada pada indikator Karyawan mampu memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh nasabah yaitu sebesar 332.berdasarkan jawaban tersebut bahwa karyawan BSI KCP Kalianda belum mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Tabel 4.4
Jawaban Responden Variabel Keputusan Nasabah

No.	Pertanyaan	Jumlah
	Variabel Keputusan Nasabah	
Indikator Pertanyaan		
Kebutuhan		
1.	Saya membutuhkan Bank Syariah untuk menggadaikan emas saya disaat saya membutuhkan uang dengan cepat.	342
Publikasi		
1.	Saya mencari informasi tentang Bank Syariah dari teman, keluarga, dan social media.	339
Manfaat		
1.	Biaya-biaya yang ringan mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda.	339
2.	Tingginya nilai taksiran yang diberikan mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda.	346
Kepuasan		
1.	Saya merasa puas dan aman dalam menggadaikan emas saya di BSI KCP Kalianda.	340
2.	Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan, dan sesuai dengan etika islam mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda.	354

Berdasarkan jawaban responden diatas, jawaban responden yang paling besar jumlahnya pada variabel Y terdapat pada indikator Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan, dan sesuai dengan etika islam mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda Yaitu sebesar 354. Berdasarkan hasil tersebut bahwa pelayanan yang ada pada BSI KCP Kalianda sudah sesuai dengan harapan nasabah. Dan jawaban terkecil ada pada indikator Biaya-biaya yang ringan mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda yaitu sebesar 339. Berdasarkan hasil tersebut bahwa biaya dalam gadai emas BSI Kalianda masih cukup tinggi.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk melakukan uji validitas ini digunakan program SPSS versi 22. Teknik yang sering digunakan peneliti untuk uji validitas adalah korelasi Produk Moment. Hasil uji validitas dapat diketahui dengan mempertimbangkan ketentuan berikut :

- 1) Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- 3) Nilai r_{tabel} dengan $N=77$, pada signifikansi 5% maka diketahui r_{tabel} adalah 0,2213. Sehingga, apabila $r_{hitung} > 0,2213$ maka dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	r_{tabel} (0,05;77)	Sig. (2-tailed)	Nilai Signifikansi (0,05)	Keterangan
X1.1	0,708	0,2213	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,690	0,2213	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,656	0,2213	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,630	0,2213	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,681	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.1	0,685	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,785	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,740	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,569	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,687	0,2213	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,813	0,2213	0,000	0,05	Valid

Variabel	Pearson Correlation	r_{tabel} (0,05;77)	Sig. (2-tailed)	Nilai Signifikansi (0,05)	Keterangan
X3.1	0,644	0.2213	0,000	0,05	Valid
X3.2	0,598	0.2213	0,000	0,05	Valid
X3.3	0,723	0.2213	0,000	0,05	Valid
X3.4	0,460	0.2213	0,000	0,05	Valid
X3.5	0,706	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.1	0,689	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.2	0,641	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.3	0,777	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.4	0,691	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.5	0,814	0.2213	0,000	0,05	Valid
Y.6	0,731	0.2213	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisiensi validitas $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ variabel dan nilai signifikansi (sig) hasil korelasi yang lebih kecil dari 0,05 (5%) dengan $r_{\text{tabel}} = 0.2213$, maka variabel menunjukkan variabel X dan Y dinyatakan valid.

Pertanyaan variabel X1 yang paling valid terdapat pada pertanyaan X1.1 yaitu $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0.708 > 0.2213$), variabel X2 yang paling valid terdapat pada pertanyaan X2.6 yaitu $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0.813 > 0.2213$), variabel X3 yang paling valid terdapat pada pertanyaan X3.3 yaitu $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0.723 > 0.2213$), dan variabel Y yang paling valid terdapat pada pertanyaan Y.5 yaitu $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0.814 > 0.2213$).

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. (13696-30226)

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

Variabel	Croanboach Alpha	R tabel	Keterangan
X1	0,694	0,60	Reliabel
X2	0,794	0,60	Reliabel
X3	0,619	0,60	Reliabel
Y	0,818	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel di atas, pengujian reliabilitas terhadap 77 responden dengan 22 item pertanyaan dengan menggunakan program SPSS versi 22 diperoleh hasil uji reliabilitas seluruh item/instrument pertanyaan dengan nilai Cronboach Alpha pada variabel nilai taksiran yaitu $0,694 > 0,60$, nilai Croanboach Alpha variabel biaya-biaya yaitu $0,794 > 0,60$, nilai Croanboach Alpha variabel pelayanan yaitu $0,619 > 0,60$, dan nilai Croanboach Alpha variabel keputusan nasabah yaitu $0,818 > 0,60$. Maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menunjukkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas ini adalah : jika nilai signifikansi yang diperoleh $> 0,05$, maka data sampel dianggap berdistribusi normal,

sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka sampel data dianggap tidak berdistribusi normal.⁴

Tabel 4.7
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32975802
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.057
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.198 ^c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Jika dilihat dari tabel di atas yang merujuk pada hasil SPSS, menunjukkan distribusi yang normal pada model regresi yang ditunjukkan oleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,198 > 0,05$, maka dapat disimpulkan nilai residual terdistribusi normal.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varians dan residual dalam model regresi antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual tetap, disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan :

⁴ Pengaruh Green and others, 'PENGARUH GREEN MARKETING DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo)', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10.1 (2020), 1–9.

- 1) Jika sig. > 0,05 : tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika sig. < 0,05 : terjadi heteroskedastisitas.¹

Tabel 4.8
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.840	1.435		1.283	.204
Nilai Taksiran (X1)	.008	.069	.017	.113	.911
Biaya-Biaya (X2)	-.035	.055	-.097	-.629	.531
Pelayanan (X3)	-.004	.054	-.010	-.081	.936

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Jika dilihat dari tabel diatas diperoleh nilai sig X1 (0,911), X2 (0,531), dan X3 (0,936) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel bebas (independen) dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen.⁵ Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Jika nilai tolerance > 0,01 dan VIF < 10, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai tolerance < 0,01 dan VIF > 10, maka artinya terjadi multikolinearitas.¹

⁵ Indri and Hamdani.

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.120	2.167		.055	.956		
Nilai Taksiran (X1)	.282	.104	.221	2.710	.008	.609	1.643
Biaya-Biaya (X2)	.573	.083	.581	6.878	.000	.568	1.760
Pelayanan (X3)	.232	.082	.198	2.846	.006	.835	1.198

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas terlihat bahwa nilai VIF pada seluruh variabel kurang dari 10 dan nilai tolerance yang lebih dari 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui bagaimana pengaruh beberapa variabel independen (nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah).⁶ Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.

Tabel 4.10
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.120	2.167		.055	.956
Nilai Taksiran (X1)	.282	.104	.221	2.710	.008
Biaya-Biaya (X2)	.573	.083	.581	6.878	.000
Pelayanan (X3)	.232	.082	.198	2.846	.006

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

⁶ Lestari, Farida, and Chamidah.

Adapun rumus yang digunakan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,120 + 0,282 X_1 + 0,573 X_2 + 0,232 X_3$$

- a. Konstanta sebesar 0,120 artinya jika nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan tidak ada maka keputusan nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda sebesar 0,120.
- b. Koefisien regresi variabel X1 (nilai taksiran) sebesar 0,282 artinya setiap kenaikan satu satuan nilai taksiran akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,282 dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan nilai taksiran, akan menurunkan keputusan nasabah sebesar 0,282, dengan anggapan bahwa X2 dan X3 tetap.
- c. Koefisien regresi variabel X2 (Biaya-Biaya) sebesar 0,573 artinya setiap kenaikan satu satuan biaya-biaya akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,573 dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan biaya-biaya, akan menurunkan keputusan nasabah sebesar 0,573 dengan anggapan bahwa X1 dan X3 tetap.
- d. Koefisiensi regresi variabel X3 (Pelayanan) sebesar 0,232 artinya setiap kenaikan satu satuan pelayanan akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,232 dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pelayanan, akan

menurunkan keputusan nasabah sebesar 0,232 dengan anggapan bahwa X1 dan X2 tetap.

4. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan beberapa uji yaitu :

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji t dilakukan dengan ketentuan bahwa apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.¹

Pada analisis regresi ini digunakan probabilitas dua sisi, dengan $\alpha = 5\%; 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $77-4 = 73$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel), maka didapatkan t_{tabel} sebesar 1,993. Dari hasil uji t pada tabel 4.6 menunjukkan hasil sebagai berikut :

- 1) Variabel Nilai Taksiran (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,710 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,008 < 0,05$.

- 2) Variabel Biaya-Biaya (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,878 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
- 3) Variabel Pelayanan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,846 > 1,993$ dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan. Uji f dilakukan dengan ketentuan bahwa :

- 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$), maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ ($\alpha = 5\%$), maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁷

Tabel 4.11
Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	319.924	3	106.641	57.928	.000 ^b
Residual	134.387	73	1.841		
Total	454.312	76			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X3), Nilai Taksiran (X1), Biaya-Biaya (X2)

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

⁷ Lestari, Farida, and Chamidah.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan f_{hitung} dengan f_{tabel} dimana nilai f_{tabel} sebesar 2,730 diperoleh dari nilai $df_1 = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df_2 = n-k = 77-4 = 73$ (k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah sampel) dengan kriteria perbandingan, yaitu :

- 1) $F_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.
- 2) $F_{hitung} > f_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan dari Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $f_{hitung} = 57,928$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Syariah pada BSI KCP Kalianda.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu (0-1).¹

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.692	1.357

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X3), Nilai Taksiran (X1), Biaya-Biaya (X2)

Sumber : Data Primer (Hasil SPSS)

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,704. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya variabel nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah adalah 70,4%, sedangkan sisanya yaitu 29,6% keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukkan variabel nilai taksiran (X1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,710 > 1,993$), dengan tingkat signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Sehingga mengindikasikan bahwa nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada BSI KCP Kalianda.

2. Pengaruh Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukkan variabel biaya-biaya (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,878 > 1,993$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga

mengindikasikan bahwa biaya-biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada BSI KCP Kalianda.

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Parsial

Berdasarkan hasil perhitungan secara parsial (individual) menunjukkan variabel pelayanan (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,846 > 1,993$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$, sehingga mengindikasikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada BSI KCP Kalianda.

4. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Secara Simultan

Secara simultan (bersama-sama) ketiga variabel independen yaitu nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $57,928 > 2,730$ dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kalianda.

5. Besar Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan R Square yaitu sebesar 0,704. Ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda dipengaruhi oleh 3 variabel yaitu, nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan sebesar 70,4% atau rata-rata 23,5% untuk setiap variabel. Dan 29,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah (Studi BSI KCP Kalianda), yang telah diujikan diatas maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai taksiran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,710 > 1,993$), dan tingkat signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama (H_{a1}) yang menyatakan bahwa “Nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah” diterima dan H_1 ditolak.
2. Biaya-biaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,878 > 1,993$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H_{a2}) yang menyatakan bahwa “Biaya-biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah” diterima dan H_2 ditolak.
3. Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,846 > 1,993$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,006 < 0,05$.

Dengan demikian hipotesis ketiga (Ha3) yang menyatakan bahwa “Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah” diterima dan H3 ditolak.

4. Nilai taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $57,928 > 2,730$ dan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian hipotesis ke empat (Ha4) yang menyatakan bahwa “Nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah” diterima dan H4 ditolak.
5. Besarnya pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan terhadap keputusan nasabah adalah sebesar 70,4%, sedangkan sisanya yaitu 29,6% keputusan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

B. Saran

1. Diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda untuk dapat memberikan memberikan nilai taksiran yang mampu bersaing dengan harga pasar dan lembaga lainnya.
2. Diharapkan Bank Syariah KCP Kalianda jika dimungkinkan dapat memberikan keunggulan lebih mengenai biaya, seperti potongan biaya pemeliharaan atau penyimpanan apabila nasabah mampu membayar tepat waktu dan semacamnya sehingga nasabah dapat lebih tertarik menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda

3. Diharapkan karyawan BSI KCP Kalianda lebih dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan selalu berpenampilan sopan, rapih, dan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) sehingga nasabah bisa lebih nyaman.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kalianda, dikarenakan masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah selain faktor-faktor yang diujikan dalam penelitian ini, seperti faktor promosi, faktor ekonomi, lingkungan maupun adat atau kebiasaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Shintya Robiatul, Amnawaty, and Dewi Septiana, 'Pelaksanaan Gadai Emas Syariah Sebagai Alternatif Pembiayaan Di Kota Bandar Lampung', *Pactum Law Journal*, 1.2 (2018), 155–63
- Arsyam, Muhammad, and M.Yusuf Tahir, 'Ragam Jenis Penelitian Dan Perspektif', 1–10
- B., Ng Syamsiah, and Sulerski Monoarfa, 'Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT . Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato', *Jurnal Mirai Management*, 8.2 (2023), 156–63
- Barri, Abd. Rauf AR, 'Gadai Emas Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Jurnal Of Islamic Economic and Business*, 01.2 (2019), 82–95
- Cahyaningrum, Fatimah, Suhendro Suhendro, and Anita Wijayanti, 'Pengaruh Faktor Keuangan Dan Nonkeuangan Terhadap Return Saham Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Mediasi', *Inovasi*, 18.2 (2022), 319–25
<<https://doi.org/10.30872/jinv.v18i2.10627>>
- Choirunnisak, and Disfa Lidian Handayani, 'Gadai Dalam Islam', *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 6.1 (2020), 61–76
- Dewi, Nirmala, 'Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating', 2020
- Fatonah, Siti, 'Analisis Implementasi Rahn, Qardh Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas Syariah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang', *Jurnal BanqueSyar'i*, 3.2 (2017), 245–70
- Green, Pengaruh, Marketing Dan, Brand Image, Studi Kasus, Pada Followers, and Account Twitter, 'PENGARUH GREEN MARKETING DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo)', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10.1 (2020), 1–9
<<https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.371>>
- Habibah, Nunung Uswatun, 'Perkembangan Gadai Emas Ke Investasi Emas Pada Pegadaian Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.1 (2017), 81–97
- Halim, Fitria, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, and others, *Manajemen Pemasaran Jasa*

- Hartati, Sukmini, Choiruddin, Hadi Winarko, and Rita Martini, 'Akuntabilitas Publik Dari Aspek Pembukuan, Inventarisasi, Dan Pelaporan Aset Tetap', 9.1 (2020), 1241–49
- Hutagalung, Muhammad Abrar Kasmin, 'Analisa Pembiayaan Gadai Emas Di Pt. Bank Syari'ah Mandiri Kcp Setia Budi', *Jurnal Al-Qasd*, 1.1 (2016), 116–26
- Indri, Firsti Zakia, and Putra Gerry Hamdani, 'Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020', *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi, Dan Kewirausahaan*, 2.2 (2022), 01–17
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita, 'Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu', *Jurnal Pseudocode*, 4.1 (2017), 37–46
- Lesmono, Bambang, and Andri Soemitra, 'Studi Literatur Pergadaian Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.01 (2022), 599–606
- Lestari, Jihan Suci, Umi Farida, and Siti Chamidah, 'Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1.1 (2019), 38–55
- Lestari, Yuyun Juwita, and Iza Hanifuddin, 'Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI', *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 5.2 (2021), 144–62
- Martini, Rita, Politeknik Negeri Sriwijaya, Memed Sueb, Universitas Padjajaran, Nuzulul Hidayat, Universitas Persada Indonesia, and others, 'J r t A'
- Mukhid, Abd., *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 2014
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, Yanti Rosalinah, Agus Priadi, Ibnu Subroto, Retno Rahayuningsih, Rina Lestari, and others, *Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS, Media Sains Indonesia : Bandung, 2021* <<http://www.penerbit.medsan.co.id/>>
- Nastiawati, Fifi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai (Rahn) Di Pegadaian Syariah', 2021
- Ni'mah, Karomatun, Joko Hadi Purnomo, and Niswatin Nurul Hidayati, 'Pengaruh Marketing , Niali Taksiran Dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban', *Jurnal Lisan Al-Hal*, 14.1 (2020), 1–38
- Pohan, Rahma Nur Azizah, and Nurul Jannah, 'Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lubuk Pakam', *Journal Of Economics and Management*, 2.1 (2022), 60–66

- Pratama, Satria Artha, and Rita Intan Permatasari, 'Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11.1 (2021), 38–47
- Putri, Septhani Eka, 'Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah', *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 2.1 (2022), 127–39
- Rachmad Edhie Yoesoep, Sudiarti Sri, Turi Ode La, Fajariana Endah Dewi, Kisworo Yudo, Suryawan Firdiansyah Ryan, Tanadi Hendy, Kusnadi, Susilawati Eka, Yusran Rahmat Rio, Juminawati Sri, Sukrisni Andy, Kutoyo Surno, *Manajemen Pemasaran, Eureka Media Aksara*, 2022 <<https://repository.penerbiteureka.com/publications/558183/manajemen-pemasaran>>
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2011
- Retnosari, Tri, and Shinta Maharani, 'Pengaruh Taksiran Harga, Biaya Pemeliharaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Magetan Memilih Produk Gadai Emas Di BSI KCP Magetan MT Haryono 1', *Journal Of Islamic Banking and Finance*, 2.1 (2023), 38–51
- Sahir, Syafrida Hafni, *Metodologi Penelitian*, ed. by M.SI Dr. Ir. Try Koryati, 2022
- Semawati, and Asmarani, 'Urgensi Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Transaksi Gadai Emas', *Jurnal Ilmiah Al Tsarwah*, 207–20
- Septiani, R Anisya Dwi, Widjojoko, and Deni Wardana, 'Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca', *Jurnal Perseda*, V.2 (2022), 130–37
- Siregar, Budi Gautama, 'Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padang Sidempuan', *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 04.1 (2018), 1–20
- Siregar, Dian Lestari, Rio Rahmat Yusran, and Tri Agustini, 'Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Studi Kasus Pada Bank Syariah Di Kota', *Jurnal SNISTEK* 2, September, 2019, 67–72
- Slamet, Rokhmad, and Sri Wahyuningsih, 'Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2014, 51–58
- Subagiyo, Rokhmat, 'Tinjauan Syariah Tentang Pegadaian Syariah (Rahn)', *Jurnal An-Nisbah*, 1.1 (2014)

Sufitrayati, and Fanny Nailufar, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH', *Jurnal Ihtiyath*, 2.1 (2018), 1–22

Suryani, N. Lilis, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta', *Jurnal Ilmiah, Sumber Daya Manusia*, 2.3 (2019), 419–35

T, Andi Siti Humairah, Ramdan Fawzi, and Nanik Eprianti, 'Pengaruh Nilai Taksir Dan Biaya-Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah Effect of Estimated Value and Costs on Customer Loyalty in the Use of Sharia Gold', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5.1 (2019)

Ulfa, Rafika, 'Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 342–51

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id, e-mail iaini@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1312/In.28.3/D.1/TL.00/05/2023 Metro, 05 Mei 2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,
Muhammad Ryan Fahlevi (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Sindi Putri Khoiriyah
NPM : 2003020039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah Di BSI KCP Kalianda

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Teori Nilai Taksiran
- B. Teori Biaya

- C. Teori Pelayanan
- D. Teori Keputusan Nasabah
- E. Teori Gadai Emas Syariah
 - 1. Pengertian Gadai Emas Syariah
 - 2. Landasan Hukum Gadai Syariah
- F. Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas
- G. Kerangka Pikir
- H. Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrument Penelitian
- F. Uji Instrumen Penelitian
- G. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
 - 1. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 - 1. Karakteristik Responden
 - 2. Teknik Analisis Data
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
 - c. Uji Asumsi Klasik
 - d. Analisis Regresi Linier Berganda
- C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

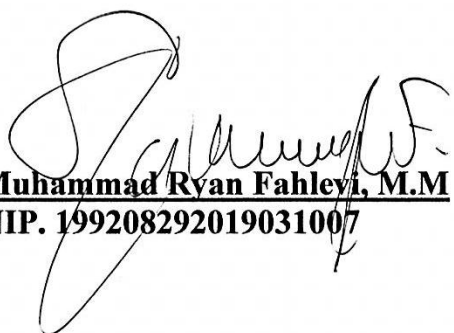
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi



Muhammad Ryan Fahleyi, M.M
NIP. 199208292019031007

Metro, Januari 2024
Mahasiswa,



Sindi Putri Khoiriyah
NPM. 2003020039

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kalianda)

ANGKET / KUESIONER

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah daftar identitas yang telah disediakan dan jawablah angket dibawah ini dengan sungguh-sungguh sesuai pendapat anda.
2. Jawaban yang Saudara (i) berikan tidak ada intervensi dari pihak manapun.
3. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai.

Kuesioner ini menggunakan nilai dengan 5 skala, dimana skalanya adalah :

Skala	Jawaban	Kode	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

A. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : - Laki-laki - Perempuan
3. Usia :
4. Alamat :
5. Lama menjadi nasabah :

6. Berapa kali menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda :

Daftar Pertanyaan

Variabel Nilai Taksiran (X_1)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Nilai taksiran yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda lebih tinggi dibanding pembiayaan gadai emas syariah di lembaga keuangan lainnya.					
2	Nilai taksiran yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda sesuai dengan ketentuan harga pasar.					
3	Jumlah dana yang diberikan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan ketentuan perusahaan, yakni sebesar 80% dari nilai taksiran.					
4	Kesesuaian dalam penaksiran karat serta kesesuaian penaksiran berat emas / perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia.					
5	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia lebih tinggi dari					

	pembiayaan gadai emas lainnya.					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Variabel Biaya-Biaya (X₂)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah gadai emas syariah BSI KCP Kaliana relatif ringan dan terjangkau.					
2	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad tidak membebankan saya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.					
3	Saya merasa aman dengan gadai emas di Bank Syariah Indonesia karena barang gadai di cover asuransi dalam proses mobilisasi dan penyimpanannya.					
4	Biaya ijarah di Bank Syariah Indonesia dihitung bukan dari seberapa besar nilai pinjaman.					
5	Biaya ijarah di Bank Syariah Indonesia dihitung sesuai nilai taksiran.					
6	Biaya ijarah di Bank Syariah Indonesia lebih murah dibandingkan dengan lembaga keuangan sejenisnya.					

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan selalu berpenampilan sopan, rapih, dan menarik serta memberikan 3S (Salam, Senyum, Sapa).					
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia cepat tanggap dalam memahami kebutuhan nasabah dan melaksanakan prosedur penggunaan jasa gadai emas syariah.					
3	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas, akurat, mengenai pembiayaan gadai emas syariah yang ada di Bank Syariah Indonesia.					
4	Prosedur pengajuan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda mudah, cepat, dan aman.					
5	Karyawan mampu memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh nasabah.					

Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya membutuhkan Bank Syariah untuk menggadaikan emas saya disaat saya membutuhkan uang dengan cepat.					

2	Saya mencari informasi tentang Bank Syariah dari teman, keluarga, dan sosial media.					
3	Saya merasa puas dan aman dalam menggadaikan emas saya di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.					
4	Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan dan sesuai dengan etika islam mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.					
5	Biaya-biaya yang ringan mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.					
6	Tingginya nilai taksiran yang diberikan mendorong saya menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Kalianda.					



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0232/In.28/D.1/TL.00/01/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BSI KCP Kallanda
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0233/In.28/D.1/TL.01/01/2024,
tanggal 25 Januari 2024 atas nama saudara:

Nama : **SINDI PUTRI KHOIRIYAH**
NPM : **2003020039**
Semester : **8 (Delapan)**
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BSI KCP Kallanda bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BSI KCP Kallanda, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (STUDI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KALIANDA)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Januari 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0233/In.28/D.1/TL.01/01/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SINDI PUTRI KHOIRIYAH**
NPM : 2003020039
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KCP Kalianda, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (STUDI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KALIANDA)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 25 Januari 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-500/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SINDI PUTRI KHOIRIYAH
NPM : 2003020039
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003020039

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 03 Juni 2024
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : SINDI PUTRI KHOIRIYAH
NPM : 2003020039
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Kallanda)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 14 Juni 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47296,
Website www.metrouinw.ac.id E-mail iaimetro@imetrouinw.ac.id

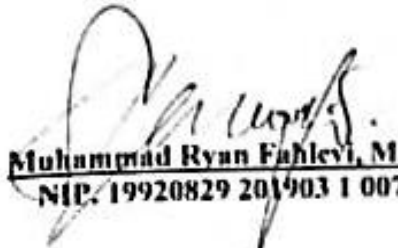
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sindi Putri Khoiriyah
NPM : 2003020039

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 29 April 2024	Validasi APD Skripsi Validasi outline Skripsi ACC APD & Outline lanjutan pembahasan Bab IV s/d V	 

Dosen Pembimbing,


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Mahasiswa Ybs,


Sindi Putri Khoiriyah
NPM. 2003020039



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inggilya Metro, Timur Kota Metro Lampung 36111
Telp. (0726) 41927 Faksimili (0726) 47264
Website: www.iaimetro.ac.id E-mail: iaimetro@iaimetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sindi Putri Khoiriyah
NPM : 2003020039

Fakultas/Prodi : FEBU PEB
Semester/IA : VIII/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin 27 Mei 2024	Uji Hipotesis dengan dengan Jumlah hipotesis awal penelitian Cada 4 hipotesis $X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$ belum dibagi	

Dosen Pembimbing.

Muhammad Ryan Fahles, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

Mahasiswa Ybs.

Sindi Putri Khoiriyah
NPM. 2003020039





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0726) 41507, Faksimili (0726) 47296,
Website: www.metroiain.ac.id E-mail: iainmetro@metroiain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

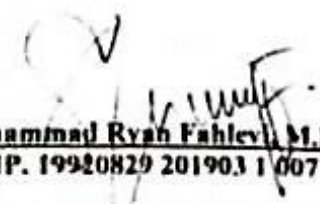
Nama : Sindi Putri Khoiriyah
NPM : 2003020039


Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	6 Juni 2024	ACC Bab IV s/d V ufr Turunkan lengkap berkas ada surat lampiran SPSS ACC munagasyah	 

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007


Sindi Putri Khoiriyah
NPM. 2003020039

Jawaban Responden

No	Nilai Taksiran (X1)					Total	Biaya-Biaya (X2)						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	4	27
4	3	5	5	4	4	21	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	5	4	5	22	5	4	4	3	3	4	23
7	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	4	27
8	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	5	29
10	3	4	4	5	4	20	4	4	5	3	4	3	23
11	2	5	4	5	3	19	4	2	4	4	5	4	23
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	5	27
15	4	4	5	5	4	22	3	4	4	5	5	4	25
16	4	5	5	5	3	22	5	5	5	4	5	5	29
17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
19	3	4	4	5	5	21	4	5	5	4	5	5	28
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	4	27
22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	5	29
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	5	28
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
29	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	4	27
30	3	4	4	5	5	21	4	4	4	4	5	5	26
31	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	4	5	27
32	4	4	5	4	3	20	3	4	4	5	4	4	24
33	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	5	5	26
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
37	3	5	5	5	3	21	3	4	5	4	5	3	24
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
39	4	5	5	5	4	23	5	4	5	3	5	5	27
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24

41	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	4	25
42	4	5	5	4	3	21	3	4	4	5	4	4	24
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
44	3	4	5	5	4	21	3	4	4	5	4	4	24
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
46	3	5	5	5	3	21	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
50	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	5	4	26
51	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26
54	4	5	4	3	5	21	5	5	4	4	5	4	27
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
56	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	4	27
57	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	5	28
59	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	5	29
60	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
62	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	4	27
63	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
65	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	4	5	27
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	5	5	26
67	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	4	23
68	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	5	29
70	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	5	29
71	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28
72	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	30
73	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	5	5	28
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
75	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	5	27
76	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	4	28
77	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	4	5	28

Kualitas Pelayanan (X3)					TOTAL	Keputusan Nasabah (Y)						TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
3	4	2	4	1	14	4	4	4	4	4	4	24
3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	30
5	3	5	4	4	21	5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	4	3	21	4	4	4	5	4	5	26
5	3	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	5	3	19	4	4	4	5	5	5	27
5	5	3	4	4	21	4	5	5	4	4	4	26
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	5	20	5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	3	25
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	3	4	23
4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	4	4	22
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	5	21	4	5	4	4	4	5	26
3	4	4	5	4	20	5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	5	3	22	5	5	5	4	5	4	28
5	5	3	4	4	21	5	5	4	4	4	5	27
4	5	4	5	3	21	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	4	4	27
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	5	5	28
3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	4	21	4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	4	27
5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	4	27
5	4	4	5	4	22	4	3	3	5	4	5	24
3	4	5	4	5	21	3	4	4	5	4	5	25
5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	5	4	22	4	3	4	5	4	5	25
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	4	25

5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	3	4	24
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	4	5	27
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	4	25
5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	2	20
4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	4	26
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	5	28
4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	5	27
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	4	26
5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	5	5	24	5	3	4	5	4	4	25
5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	5	29
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	30
5	3	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	5	28
4	3	3	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	5	27

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.223	.365**	.144	.498**	.708**
	Sig. (2-tailed)		.052	.001	.213	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.2	Pearson Correlation	.223	1	.411**	.510**	.304**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.052		.000	.000	.007	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.3	Pearson Correlation	.365**	.411**	1	.341**	.159	.656**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.167	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.4	Pearson Correlation	.144	.510**	.341**	1	.241*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.213	.000	.002		.034	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.5	Pearson Correlation	.498**	.304**	.159	.241*	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.167	.034		.000
	N	77	77	77	77	77	77
TOT AL_ X1	Pearson Correlation	.708**	.690**	.656**	.630**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	5

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_ X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.479**	.473**	.155	.303**	.530**	.685**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.178	.007	.000	.000
N	77	77	77	77	77	77	77
X2.2 Pearson Correlation	.479**	1	.506**	.335**	.449**	.609**	.785**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.000
N	77	77	77	77	77	77	77
X2.3 Pearson Correlation	.473**	.506**	1	.179	.602**	.505**	.740**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.119	.000	.000	.000
N	77	77	77	77	77	77	77
X2.4 Pearson Correlation	.155	.335**	.179	1	.204	.371**	.569**
Sig. (2-tailed)	.178	.003	.119		.075	.001	.000
N	77	77	77	77	77	77	77
X2.5 Pearson Correlation	.303**	.449**	.602**	.204	1	.486**	.687**
Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.075		.000	.000
N	77	77	77	77	77	77	77
X2.6 Pearson Correlation	.530**	.609**	.505**	.371**	.486**	1	.813**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000
N	77	77	77	77	77	77	77
TOT Pearson AL_ X2 Correlation	.685**	.785**	.740**	.569**	.687**	.813**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	77	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	6

Correlations

		X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	TO TAL _X3
X3.1	Pears on Correl ation	1	.14 2	.32 6**	.18 3	.34 7**	.64 4**
	Sig. (2- tailed)		.21 9	.00 4	.11 2	.00 2	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77
X3.2	Pears on Correl ation	.14 2	1	.31 8**	.17 3	.24 9*	.59 8**
	Sig. (2- tailed)	.21 9		.00 5	.13 3	.02 9	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77
X3.3	Pears on Correl ation	.32 6**	.31 8**	1	.11 9	.48 8**	.72 3**
	Sig. (2- tailed)	.00 4	.00 5		.30 4	.00 0	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77
X3.4	Pears on Correl ation	.18 3	.17 3	.11 9	1	.06 5	.46 0**
	Sig. (2- tailed)	.11 2	.13 3	.30 4		.57 6	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77

X3.5	Pearson	.347**	.249*	.488**	.065	.1	.706**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.002	.029	.000	.576		.000
	N	77	77	77	77	77	77
TOTAL_X3	Pearson	.644**	.598**	.723**	.460**	.706**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	5

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
Y1	Pearson	1	.392**	.520**	.373**	.403**	.328**	.689*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.004	.000

	N	77	77	77	77	77	77	77
Y2	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	.39 2**	.16 1	.55 6**	.16 3	.36 0**	.29 8**	.641* *
		.00 0		.00 0	.15 6	.00 1	.00 8	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y3	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	.52 0**	.55 6**	.16 1	.38 4**	.59 4**	.33 0**	.777* *
		.00 0	.00 0		.00 1	.00 0	.00 3	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y4	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	.37 3**	.16 3	.38 4**	.16 1	.54 3**	.59 2**	.691* *
		.00 1	.15 6	.00 1		.00 0	.00 0	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y5	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed)	.40 3**	.36 0**	.59 4**	.54 3**	.16 1	.59 9**	.814* *
		.00 0	.00 1	.00 0	.00 0		.00 0	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
Y6	Pears on Correl ation	.32 8**	.29 8**	.33 0**	.59 2**	.59 9**	.16 1	.731* *

	Sig. (2- tailed)	.00 4	.00 8	.00 3	.00 0	.00 0		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
TOTAL_Y	Pears on Correl ation	.68 9**	.64 1**	.77 7**	.69 1**	.81 4**	.73 1**	1
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	
	N	77	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32975802
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.057
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.198 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.840	1.435		1.283	.204
Nilai Taksiran (X1)	.008	.069	.017	.113	.911
Biaya-Biaya (X2)	-.035	.055	-.097	-.629	.531
Pelayanan (X3)	-.004	.054	-.010	-.081	.936

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.120	2.167		.055	.956		
Nilai Taksiran (X1)	.282	.104	.221	2.710	.008	.609	1.643
Biaya-Biaya (X2)	.573	.083	.581	6.878	.000	.568	1.760
Pelayanan (X3)	.232	.082	.198	2.846	.006	.835	1.198

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.120	2.167		.055	.956
Nilai Taksiran (X1)	.282	.104	.221	2.710	.008
Biaya-Biaya (X2)	.573	.083	.581	6.878	.000
Pelayanan (X3)	.232	.082	.198	2.846	.006

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	319.924	3	106.641	57.928	.000 ^b
Residual	134.387	73	1.841		
Total	454.312	76			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X3), Nilai Taksiran (X1), Biaya-Biaya (X2)

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.120	2.167		.055	.956
Nilai Taksiran (X1)	.282	.104	.221	2.710	.008
Biaya-Biaya (X2)	.573	.083	.581	6.878	.000
Pelayanan (X3)	.232	.082	.198	2.846	.006

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah (Y)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.692	1.357

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X3), Nilai Taksiran (X1), Biaya-Biaya (X2)

Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel F

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

DOKUMENTASI



(Wawancara dengan staff *pawning*)



(Penyebaran kuesioner kepada nasabah gadai emas)

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Sindi Putri Khoiriyah, Lahir di Metro pada tanggal 20 April 2002, Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putri ketiga dari Bapak Suwarno dan Ibu Siti Fatonah.

Peneliti menyelesaikan masa belajar di TK PKK Mulyosari Metro Barat pada tahun 2008. Kemudian menempuh pendidikan formal di SD Negeri 2 Metro Barat lulus tahun 2014. Peneliti melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 9 Metro lulus pada tahun 2017. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikannya lagi di SMA Negeri 2 Metro dengan fokus jurusan IPS dan selesai pada tahun 2020. Kemudian peneliti melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.