

Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang

R. Rama Riyan Jazulia

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam,
Universitas Muhammadiyah Malang

Email: ramariyaan95@gmail.com

Abstract

Pawn is a financing service that is now widely used to meet the needs of the community. Pawn sharia becomes one of the service products offered by *Perum Pegadaian* as an alternative that many people in demand. This study aims to determine the significant effect of value of assessors, costs, and services to customer decisions in *Pegadaian Syariah Bunul Unit* in 2017. This research is a study with non-experimental quantitative approach. Primary data is obtained through data collecting in the form of questionnaires and direct interview result from related sources. The respondents in this study ie customers who will and have used the services of pawnsharia in Pegadaian Syariah Unit Bunul Malang City as many as 83 people selected using purposive sampling technique and analyzed using SPSS 21 with multiple linear regression analysis tools. The results obtained from this study indicate that the value factor estimates, costs, services together have a significant positive effect on customer decisions in Pegadaian Syariah Bunul Unit in Malang City.

Keywords: Customer Decision, Estimated Value, Cost, Services.

Pendahuluan

Gadai Syariah adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik nasabah (*arrabin*) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya dan barang tersebut bersifat ekonomis, sehingga bank (*al-murtabin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai yang diserahkan, apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar hutang pada waktu yang telah ditentukan.¹ Praktik gadai ini sudah dilakukan sejak zaman Rasulullah dan beliau sendiri pernah melakukannya.²

Problematika Pegadaian Syariah terletak masih kepada cara perhitungan taksiran barang yang digadaikan oleh nasabah (*ar-rabin*) yang tidak jauh beda bahkan lebih mahal daripada Pegadaian Konvensional itu sendiri.

Akad ijarah merupakan konsep pemberian kredit yang utama dalam sistem Pegadaian Syariah. Dalam arti akad Ijarah yaitu balasan atau ganjaran ke atas sesuatu pekerjaan. Dengan demikian Ijarah yang dikehendaki Pegadaian Syariah adalah biaya sewa dan perawatan terhadap barang yang digadai. Ketentuan perhitungan ijarah oleh Pegadaian Syariah berdasarkan persepuluh hari. Misalnya uang taksiran terhadap barang sebesar Rp. 10.000.000 Pinjaman Rp. 1.000.000 Maka biaya Administrasi Gadai dan Gadai Ulangnya adalah Rp. 30.000. Sedangkan Ijarahnya sebesar: $1\% \times \text{Rp. } 10.000.000 = \text{Rp. } 100.000/120$ hari.

¹ Ali, 2008: 3, (Jurnal Falah: Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 1, (2016) 84.

² *Ibid*, 85

Pegadaian Konvensional menggunakan teknik perhitungan dengan siklus per lima belas hari dengan ketentuan bunga antara 1,2% sampai dengan 9,6%. Dengan suku bunga tetap selama dari 20 tahun yaitu sebesar 3,5% / Bulan. Dengan durasi pepanjangan gadai 120 hari (4 bulan). Misalnya uang pinjaman sebesar Rp. 1.000.000. Maka, biaya sewa modal yang harus dikeluarkan oleh penggadai dengan perhitungan $1.000.000/11,6\%$ menjadi Rp. 116.000/Bulan. Dengan biaya administrasi dibagi dua yaitu gadai baru dengan biaya sebesar 1%. Dan gadai ulang sebesar 0,8%/4 bulan. Sehingga biaya administrasinya sebesar Rp. 8.000.³

Tabel 1.1
Perbandingan biaya-biaya
Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Keterangan	Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
Pinjaman	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000
Biaya Administrasi	Rp. 30.000	Rp. 10.000 (4 bulan berikutnya: Rp. 8.000)
Ijarah	Rp. 25.000/bulan	-
Biaya Sewa Modal	-	Rp. 116.000

³ Iksan Arrahman, *Pegadaian Syariah Versus Pegadaian Konvensional: Sebuah Analisis Perbandingan*, <http://m.kompasiana.com/iksanarr/pegadaian-syariah-versus-pegadaian-konvensional-sebuah-analisis-perbandingan>, Diakses Minggu, 16/10/2016, 10.40.

Total biaya yang dikeluarkan bulan ke-5	Rp. 155.000	Rp. 164.000
---	-------------	-------------

Dari hasil perbandingan ini, diperoleh bahwa biaya yang harus dikeluarkan oleh rahin pada transaksi gadai syariah lebih mahal dibandingkan dengan transaksi yang dikeluarkan pada pegadaian konvensional. Hal ini lah yang dipermasalahkan oleh para nasabah, karena identitas syariah yang digunakan oleh pegadaian syariah sama sekali tidak berdampak pada biaya yang harus dikeluarkan oleh seorang penggadai.

Persoalan Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional yang memiliki banyak kesamaan tidak memberikan arti penting dalam menjawab persoalan syariah seputar masalah gadai. Secara essensial antara pegadaian syariah dan pegadaian konvensional tidaklah berbeda justru kalau dikaji dari segi kemaslahatan Pegadaian Syariah lebih banyak membebani penggadai daripada pegadaian Konvensional.⁴

Landasan Teori

2.1 Pegadaian Syariah: Definisi, Landasan Hukum, Mekanisme

Perjanjian gadai dalam Islam disebut *rahn*, yaitu perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang. Kata *rahn*

⁴ *Ibid*

menurut bahasa berarti “tetap”, “berlangsung” dan “menahan”. Sedangkan menurut istilah berarti menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan syara’ sebagai tanggungan utang; dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.⁵

Selanjutnya Taqiyudiin Abu Bakar Al-Husaini dalam kitabnya *kifayatul Ahyar Fii Halli Ghayati Al-Ikhtisar* berpendapat bahwa definisi *rahn* adalah: “Akad atau perjanjian utang piutang dengan menjadikan harta sebagai kepercayaan atau penguat utang dan yang memberi pinjaman berhak menjual barang yang digadaikan itu pada saat ia menuntut haknya.”

Lebih lanjut Imam Taqiyudin mengatakan bahwa barang-barang yang dapat dijadikan jaminan utang adalah barang yang bisa dijual belikan. Artinya semua barang yang dapat dijual itu dapat digadaikan.⁶

Dasar hukum gadaai terdapat dalam firman Allah swt, yaitu:

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

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungannya yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika

⁵ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Cet. I,(Jakarta: Penerbit SALEMBA DINIYAH,2003) 51

⁶ *Ibid*, 52

*sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka bendaklah yang dipercaya itu bertaqwa pada Allah tuhan nya.*⁷(Al-quran [2]:282).”

Berjalannya perjanjian gadai sangat ditentukan oleh banyak hal. Antara lain adalah subyek dan obyek perjanjian gadai. Subjek perjanjian gadai adalah *rabin* (yang menggadaikan barang) dan *murtabin* (yang menahan barang gadai). Obyeknya ialah *marhun* (barang gadai) dan *utang* yang diterima *rabin*.

Mekanisme perjanjian gadai atau *rahn* ini dapat dirumuskan apabila telah diketahui, beberapa hal yang terkait di antaranya⁸:

- a. Syarat *rabin* dan *murtabin*
- b. Syarat *marhun* dan utang
- c. Kedudukan *marhun*
- d. Risiko atas kerusakan *marhun*
- e. Pemindahan milik *marhun*
- f. Perlakuan bunga dan riba dalam perjanjian gadai
- g. Pemungutan hasil *marhun*
- h. Biaya pemeliharaan *marhun*
- i. Pembayaran (dalam bahasa Jawa=*nebus*) utang dari *marhun*

Berdasarkan beberapa aspek tersebut di atas, maka penulis menyajikan alternatif mekanisme aktivitas perjanjian gadai dengan menggunakan dua akad perjanjian. Kedua akad perjanjian ini tergantung pada tujuan atau menggadaikan jaminan dilakukan.

⁷ QS. Al-Baqarah [2]:283

⁸ Muhammad Sholikul Hadi. *Op. Cit.* 35

Kedua akad tersebut adalah: (1) akad *al-qardul hasan* dan (2) akad *Mudharabah* dan (3) akad *al-bai muqayyadah*.⁹

Akad *Al-Qardul Hasan* dilakukan untuk nasabah yang mengingatkan menggadaikan barangnya untuk keperluan konsumtif. Dengan demikian, *rabin* akad memberikan biaya upah atau fee kepada *murtahin*, karena *murtahin* telah menjaga atau merawat *marhun*. Akad *mudharabah* diterapkan untuk nasabah yang menginginkan menggadaikan jaminannya untuk menambah modal usaha (pembiayaan investasi modal kerja).

Akad *al-Bai Muqayyadah* dapat dilakukan jika *rabin* yang menginginkan menggadaikan barangnya untuk keperluan produktif, artinya dalam menggadaikan barangnya *rabin* tersebut menginginkan modal kerja berupa pembelian barang.

2.2. Teori Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:¹⁰

- a. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar
- b. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku

⁹ *Ibid*, 46

¹⁰ Damanhur dan Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No.2, Vol. 4 (Maret 2011), 502

Adapun pedoman penaksiran dikategorikan berdasarkan pada jenis barangnya. Jenis barang dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: barang kantung yang meliputi emas dan permata, sedangkan barang gudang meliputi mobil, motor, dan barang elektronik lainnya.¹¹

a. Barang kantung

1. Emas

- Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi
- Petugas penaksir melakukan penentuan karatase (Pengukuran karat) dengan menggunakan “Jarum Uji” dan berat barang.
- Petugas penaksir menentukan nilai taksiran

2. Permata

- Petugas penaksir melihat standar taksiran permata yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Standar ini selalu disesuaikan dengan perkembangan pasar permata yang ada

¹¹ Danar Rizky Fauziah, “Aplikasi Akad *Rahn* dan *Ijarab* Dalam Layanan Gadai Syariah di Perum Pegadaian Syariah Unit Kauman Cabang Malang” (Skripsi Sarjana Hukum Bisnis Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim, Kota Malang 2012), 66

- Petugas penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat permata
- Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

b. Barang gudang

Barang gudang dengan barang kantung dalam penaksiran berbeda. Yang membedakan harga disesuaikan dengan Harga Pasar Setempat (HPS) bukan Harga Pasar Pusat (HPP). Setelah itu petugas penaksir menentukan nilai taksir.

Setelah barang yang akan dijaminakan ditaksir oleh petugas yang berwenangan dan kompeten di bidang tersebut, kemudian nasabah bisa melakukan transaksi pinjaman dari nilai minimum yaitu Rp. 20.000 hingga nilai maksimum dari nilai barang jaminan tersebut¹².

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.¹³

2.3. Teori Biaya

Secara umum biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan ekonomis guna memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis. Seringkali kita memakai istilah biaya disamakan dengan istilah beban, padahal

¹² *Ibid*, 66

¹³ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), 70-71.

keduanya memiliki arti yang berlainan. Menurut Mulyadi, biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.¹⁴

Ada 4 unsur pokok yang terdapat dalam definisi biaya secara luas, yaitu:

- a. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi
- b. Diukur dalam suatu orang
- c. Yang telah terjadi atau yang secara potensial akan terjadi
- d. Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa biaya (*cost*) adalah biaya yang akan datang.¹⁵

2.4. Teori Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaiknya jika suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan

¹⁴ Mulyadi. Akuntansi Biaya, edisi ke-6 (Yogyakarta: STIE YKPN, 2005), 8.

¹⁵ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Op. Cit.* 71

yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.¹⁶

Rambat Lupiyoadi mengungkapkan bahwa indikator Pelayanan dalam mengetahui Pelayanan suatu organisasi itu sudah baik adalah :¹⁷

- a) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan kepegawaian.
- b) *Liability* atau keandalan yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada organisasi.
- e) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

¹⁶ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), 189

¹⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap suatu organisasi kecil maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan suatu organisasi, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali produk-produk/jasa pada suatu organisasi tersebut.¹⁸

2.5. Teori Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Keputusan nasabah dalam mengambil adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan produk, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya.¹⁹

Ada 2 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, yaitu:

a. Faktor Internal

1. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan.

2. Faktor Psikologis

Faktor psikologis dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan

¹⁸ *Ibid*, 148

¹⁹ Griffin, J., *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta : Erlangga, 2003), 118.

suatu kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya.

b. Faktor Eksternal

1. Faktor Sosial

Faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga, rekan kerja, teman, dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah.

2. Faktor lokasi

Lokasi merupakan tempat dimana bank atau lembaga keuangan lainnya melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya. Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank atau lembaga keuangan lainnya, misal Lokasi yang mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi seperti melakukan transaksi gadai.

Pengaruh Nilai Taksir, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah di Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang

Analisis regresi berganda digunakan apabila pada suatu penelitian memiliki jumlah variabel indepen minimal 2. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel independen yaitu Nilai Taksir (X1) dan Biaya-biaya (X2) Pelayanan (X3). Berikut hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Tabel 1.2
Hasil analisis regresi berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Keputusan Nasabah (Y)	Nilai taksir (X ₁)	0.640
	Biaya-biaya (X ₂)	0.596
	Pelayanan (X ₃)	0.242

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.5 hasil analisis regresi berganda, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\text{maka } \hat{Y} = -6.778 + 0.640X_1 + 0.596X_2 + 0.242X_3$$

Y = Yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan nasabah yang nilainya akan diprediksi oleh variabel nilai taksir (X₁), biaya-biaya (X₂), nilai taksir (X₃)

1. $b_1 = 0,640$

Koefisien regresi variabel nilai taksir (X_1) sebesar 0,640 memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan keputusan nasabah (Y). Artinya jika nilai taksir meningkat 1 satuan maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,640.

2. $b_2 = 0,596$

Koefisien regresi variabel biaya-biaya (X_2) sebesar 0,596 memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan keputusan nasabah (Y). Artinya jika biaya-biaya meningkat 1 satuan maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,596.

3. $b_3 = 0,242$

Koefisien regresi variabel pelayanan (X_3) sebesar 0,242 memiliki nilai positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan keputusan nasabah (Y). Artinya jika biaya-biaya meningkat 1 satuan maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,242.

Uji hipotesis pada penelitian ini digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat yaitu apakah nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul. Serta untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji f (simultan) dan uji t (parsial).

Uji f (simultan) menunjukkan tingkat signifikansi pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat

secara bersama-sama. Pada penelitian ini uji f digunakan untuk mengetahui nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul.

Tabel 1.3
Hasil Uji f

F_{hitung}	F_{tabel}	Sig
58.096	2.720	.000

F_{tabel} pada penelitian ini diperoleh dengan rumus $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$, dimana n (jumlah sampel) dan k (banyaknya jumlah variabel bebas dan terikat), maka diperoleh $df_1 = 4-1 = 3$ dan $df_2 = 83-4 = 79$. Maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2.720

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa nilai f-hitung sebesar 58.096 > dari ftabel sebesar 2.720 sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa F_{hitung} > F_{Tabel}, sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan, positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul “diterima”.

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara parsial, positif dan signifikan. Pada penelitian nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi < dari 0,05, maka dapat disimpulkan

bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji hipotesis secara parsial :

Tabel 1.4
Hasil Uji t

Variabel	T	Sig.
Nilai Taksir	8.234	0,000
Biaya-biaya	7.838	0,000
Pelayanan	3.961	0,000

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan menggunakan cara $df = n - k$ yaitu $83 - 4 = 79$ dengan tingkat signifikan 0,05. Maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.99045.

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat nilai thitung untuk variabel nilai taksir (X1) sebesar $8.234 >$ nilai tabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan nilai taksir berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah “diterima”.

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat nilai thitung untuk variabel kualitas layanan (X2) sebesar $7.838 >$ nilai ttabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan biaya-biaya berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah “diterima”.

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat nilai thitung untuk variabel pelayanan (X3) sebesar $3.961 >$ nilai ttabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis

yang menyatakan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah “diterima”

Tabel 1.5
Adjusted R Square (R²)

<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
.688	,676

Berdasarkan tabel 1.5 Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0.676. Dengan nilai koefisien determinasi berganda (R²) sebesar 0,688 yang artinya besarnya kontribusi pengaruh variabel nilai taksir, biaya-biaya, dan nilai taksir terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul sebesar 67.6% sedangkan sisanya 32.4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul Kota Malang. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel nilai taksir memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai thitung sebesar 8.234 > nilai t-tabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan 0,000 dan koefisien regresi memiliki nilai positif

sebesar 0,640, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan nilai taksir berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh teori Rambat Lupioadi dan Hamdani (2008; 70-71) yang mengemukakan bahwa nilai taksir yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan oleh produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.

Dengan hasil bahwa nilai taksir berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah, dapat dibuktikan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi, dan Pelayanan (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta)” dengan hasil nilai taksir mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel biaya-biaya berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai thitung untuk variabel biaya-biaya (X_2) sebesar 7.838 > nilai ttabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan 0,000 dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,596, maka penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis kedua yang menyatakan biaya-biaya berpengaruh

negatif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya-biaya berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mulyadi (2009) yang mengemukakan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk kepemilikan barang atau jasa yang memberikan manfaat dimasa yang akan datang, dimana keputusan nasabah menggunakan Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang berdasarkan biaya jasa yang dikeluarkan untuk biaya administrasi relatif ringan dan terjangkau dan biaya jasa penyimpanan yang dikenakan nasabah juga relatif ringan dan terjangkau dari jasa gadai syariah lainnya ataupun pegadaian konvensional yang bermanfaat sebagai biaya yang dikeluarkan selama bertransaksi di pegadaian.

Di dalam penelitian ini variabel biaya-biaya berpengaruh positif signifikan dan berbeda dari dugaan atau hipotesis awal yang mengatakan bahwa variabel biaya-biaya berpengaruh negatif signifikan dikarenakan beberapa faktor, salah satunya persebaran item pertanyaan yang dilakukan penelitian ini merata dan seimbang yang mengakibatkan variabel biaya-biaya berpengaruh positif signifikan.

Biaya – biaya pada pegadaian syariah juga mempengaruhi keputusan nasabah karena biaya yang diterapkan di pegadaian syariah memiliki total perhitungan biaya yang lebih terjangkau daripada pegadaian

konvensional, hal ini yang menjadi faktor variabel biaya-biaya berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t hitung untuk variabel pelayanan (X3) sebesar $3.961 >$ nilai t tabel yaitu 1.99045 dengan tingkat signifikan $0,000$ dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar $0,242$, Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul Kota Malang.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupioadi dan Hamdani (2008:189) yang mengemukakan bahwa pentingnya pelayanan harus dilakukan oleh pihak pegadaian kepada nasabah pada saat penyajian jasa gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan itu baik.

Dengan hasil bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah, dapat dibuktikan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi, dan Pelayanan (Studi pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta)” dengan hasil Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara

simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai f -hitung sebesar $58.096 >$ dari f tabel sebesar 2.720 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$. Maka penelitian ini membuktikan bahwa nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul. Maka hasil penelitian Adjusted R² pada penelitian ini memiliki nilai $0,676$ yang berarti besarnya pengaruh variabel nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang sebesar 67.6% , sedangkan sisanya sebesar 32.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Pegadaian Syariah unit Bunul Kota Malang dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah unit bunul kota malang.

Nilai taksir di pegadaian syariah unit bunul kota malang yang sesuai dengan ketentuan dan tidak terlalu rendah dari harga pasar yang membuat nasabah memutuskan untuk menggunakan jasa gadai di pegadaian syariah unit bunul kota malang. Juga pada faktor biaya biaya di pegadaian syariah yang membuat nasabah akhirnya memutuskan menggunakan jasa gadai di pegadaian syariah daripada pegadaian konvensional. Keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh

faktor customer service pegadaian syariah yang memberikan penjelasan mengenai gadai barang syariah dengan jelas, akurat, dan dapat diandalkan. Juga fasilitas yang diberikan kepada nasabah pegadaian syariah unit bunul sangat memadai.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai taksir, biaya-biaya, dan pelayanan bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah di pegadaian syariah unit bunul kota malang. Namun faktor nilai taksir lebih berpengaruh terhadap keputusan nasabah di pegadaian syariah kota malang.

Daftar Pustaka

- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Damanhur dan Leni Darwina, “Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari’ah Kota Lhokseumawe”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No.2 Vol. 4 (Maret 2011)
- Danar Rizky Fauziah, “Aplikasi Akad *Rahn* dan *Ijarah* Dalam Layanan Gadai Syariah di Perum Pegadaian Syariah Unit Kauman Cabang Malang” (Skripsi Sarjana Hukum Bisnis Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim, Kota Malang 2012)
- Douglas A. Lind. 2008. *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Griffin, J., 2003. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Iksan Arrahman, *Pegadaian Syariah Versus Pegadaian Konvensional: Sebuah Analisis Perbandingan*,
<http://m.kompasiana.com/iksanarr/pegadaian-syariah-versus-pegadaian-konvensional-sebuah-analisis-perbandingan>, Diakses Minggu, 16/10/2016, 10.40.
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Muhammad Sholikul. 2003. *Pegadaian Syariah*, Cet. I. Jakarta: Penerbit Salemba Diniyah.
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya*. Edisi ke-6 (Yogyakarta: STIE YKPN).
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.