

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Tentang Pegadaian Syariah Martapura

a. Sejarah PT. Pegadaian Syariah

Pegadaian dimulai pada saat Pemerintahan Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816). Bank Van Leening milik pemerintah di bubarkan dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat. Namun metode yang dipakai menjalankan praktek rentenir atau lintah darat. Hal itu dirasakan kurang menguntungkan pemerintah setempat sehingga pendirian pegadaian diberikan kepada pihak umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintahan dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat). Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, Gudang Kantor Pusat Jawaran

Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawa Barat Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali di kelola oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No. 7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Hingga tahun 2011, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan secara resmi berubah bentuk menjadi Perseroan Terbatas (PT) mulai 1 April 2012 sampai sekarang.

Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh keberhasilan keuangan syariah. Di samping itu, juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah pegadaian yang menerapkan salah satu prinsip-prinsip syariah. Pegadaian Syariah Dewi Sartika Jakarta merupakan salah satu pegadaian syariah yang pertama kali beroperasi di Indonesia. Sehingga hadirnya merupakan hal yang mengembirakan karena Pegadaian Syariah menyalurkan pinjaman dalam bentuk pemberian uang kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai syariah.

Pegadaian Syariah Martapura merupakan bagian dari Perum Pegadaian yang beroperasi di provinsi Kalimantan Selatan yakni di kota Martapura. Selama kurang lebih 16 tahun beroperasi sejak bulan 19 Juli 2004 sampai sekarang pegadaian syariah martapura memiliki banyak nasabah. Adapun misi dari pegadaian syariah pada umumnya yaitu turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat (nasabah) dari praktek gadai gelap, praktek riba, dan pinjaman yang tidak wajar serta bertujuan dalam rangka pemenuhan atau untuk menjawab kebutuhan sebagian masyarakat muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam-meminjam yang sesuai dengan syariat Islam.

b. Visi, Misi, Slogan PT Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah secara keseluruhan, baik pegadaian syariah pusat, cabang maupun unit mempunyai visi, misi dan slogan yang sama yaitu:

1) Visi

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”.

2) Misi

- a) Memberikan pembiayaan tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan pelayanan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadain dalam

mempersiapkan diri menjadi regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

- c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

3) Slogan

Untuk menambah semangat kerja seluruh pegawainya, PT. Pegadaian Syariah mempunyai slogan yang dipegang teguh, yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”.

c. Tujuan dan Budaya PT Pegadaian Syariah

1) Tujuan Pegadaian Syariah

Sifat usaha Pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan umum, dan sekaligus menumpuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan. Oleh karena itu, pegadaian memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintahan di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman/pembiayaan atas dasar hukum gadai.
- b) Untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi.
- c) Mencegah praktik pegadaian gelap dan pinjaman yang tidak wajar.

2) Budaya Pegadaian Syariah

a) Inovatif

- Berinisiatif, kreatif, dan produktif
- Berorientasi pada solusi

b) Nilai Moral Tinggi

- Taat beribadah
- Jujur dan berfikir positif

c) Terampil

- Kompeten di bidangnya
- Selalu mengembangkan diri

d) Adi Layanan

- Peka dan cepat tanggap
- Empatik, santun, dan ramah

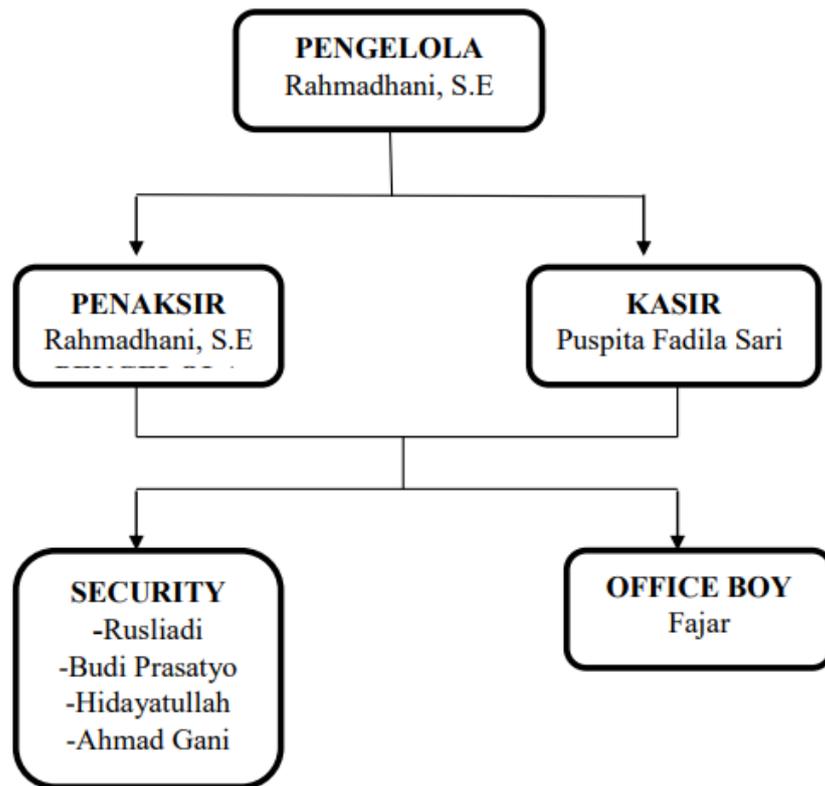
e) Nuansa Citra

- Memiliki sense of belonging
- Peduli nama baik perusahaan

d. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Martapura

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Martapura



e. Produk-produk pegadaian syariah Martapura

1) Gadai Syariah

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari pegadaian syariah adalah solusi tetap kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepa hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasaan, elektronik atau kendaraan bermotor.

2) Arrum

Pembiayaan Arrum (*Ar-Rahn* untuk Usaha Mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan.

3) Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan prinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

4) Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas betangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel.

5) Tabungan emas

Tabungan emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

2. Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura yang menjadi nasabah pada tahun 2023. Data mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura. Data tersebut didapat

dari hasil pengisian kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 342 orang. Hasil data yang didapatkan dijabarkan pada tabel di bawah ini:

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

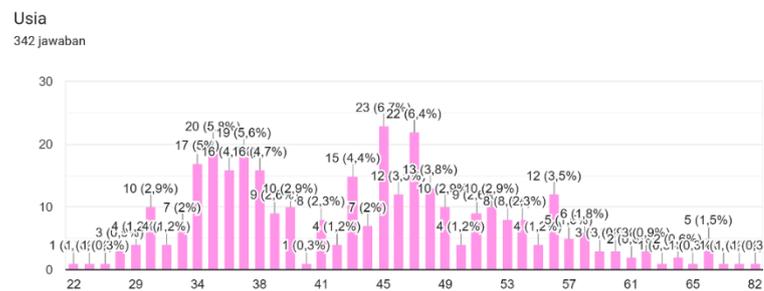
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	153	44,7%
2	Perempuan	189	55,3%
	TOTAL	342	100%

Sumber: (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui jumlah responden laki-laki berjumlah 153 (44,7%) orang dan jumlah responden Perempuan berjumlah 189 (55,3%) orang. Dari tabel tersebut, mayoritas responden adalah perempuan.

2) Usia Responden

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan gambar di atas, mayoritas responden adalah berusia 45 tahun sebanyak 23 orang dari 342 responden atau 6,7% dari 100%.

3) Riwayat Pendidikan

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	3	0,8%
2	SMP	25	7,3%
3	SMA	120	35,1%
4	D3	28	8,2%
5	S1	154	45%
6	S2	12	3,6%
7	S3	-	-
	TOTAL	342	100%

Sumber: (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang (0,8%), SMP yaitu sebanyak 25 orang (7,3%), SMA yaitu sebanyak 120 (35,1%), D3 sebanyak 28 orang (8,2%), S1 sebanyak 154 orang (45%), S2 sebanyak 12 orang (3,6%), dan S3 tidak ada. Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah berpendidikan Sarjana (S1).

4) Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	8	2,3%
2	PNS	44	12,9%
3	Pegawai Swasta	91	26,6%
4	Wirausaha	188	55%
5	Lainnya	11	3,2%
	TOTAL	342	100%

Sumber: (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui jumlah responden yang bekerja Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 8 orang (2,3%), PNS yaitu sebanyak 44 orang (12,9%), Pegawai Swasta yaitu sebanyak 91 (26,6%), Wirausaha sebanyak 188 orang (55%) dan lainnya sebanyak 11 (3,2%). Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah Wirausaha.

5) Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah menjadi nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1 Tahun	123	36%
2	1-2 Tahun	99	28,9%

3	3-4 Tahun	82	24%
4	>4 Tahun	38	11,1%
	TOTAL	342	100%

Sumber: (Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui jumlah responden yang sudah menjadi nasabah < 1 Tahun yaitu sebanyak 123 orang (36%), 1–2 tahun yaitu sebanyak 99 orang (28,9%), 3-4 tahun yaitu sebanyak 82 (24%), dan >4 tahun sebanyak 38 orang (11,1%). Dari tabel di atas, mayoritas responden adalah nasabah yang <1 tahun menjadi nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

1) Deskripsi Variabel X1 (Tarif Taksiran)

Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Variable X1 (Tarif Taksiran)

No	TS		KS		CS		S		SS		Jumlah	
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	G	%	F	%
1	0	0%	0	0%	4	1,2%	44	12,9%	294	86%	342	100%
2	0	0%	0	0%	3	0,9%	57	16,7%	282	82,5%	342	100%
3	0	0%	0	0%	3	0,9%	40	11,7%	299	87,4%	342	100%
4	0	0%	0	0%	4	1,2%	55	16,1%	283	82,7%	342	100%
5	0	0%	0	0%	5	1,5%	41	12%	296	86,5%	342	100%
6	0	0%	0	0%	3	0,9%	56	16,4%	283	82,7%	342	100%
7	0	0%	0	0%	3	0,9%	38	11,1%	301	88%	342	100%
8	0	0%	0	0%	4	1,2%	47	13,7%	291	85,1%	342	100%
9	0	0%	0	0%	3	0,9%	41	12%	298	87,1%	342	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel X1 (Tarif Taksiran) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan Pegadaian Syariah menilai barang jaminan saya sesuai dengan kondisi dan harga pasar, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 44 orang (12,9%) dan sangat setuju 294 orang (86%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan Saya merasa nilai taksiran barang jaminan di Pegadaian Syariah sebanding dengan kualitas barang saya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 57 orang (16,7%) dan sangat setuju 282 orang (82,5%).
- c) Pertanyaan 3, pertanyaan Penilaian barang jaminan dilakukan secara objektif oleh Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 40 orang (11,7%) dan sangat setuju 299 orang (87,4%).
- d) Pertanyaan 4, pertanyaan Penaksiran harga emas di Pegadaian Syariah sesuai dengan harga pasar saat ini, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 55 orang (16,1%) dan sangat setuju 283 orang (82,7%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan Saya merasa nilai taksiran karat emas

- di Pegadaian Syariah dihitung secara adil, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 5 orang (1,5%), setuju 41 orang (12%) dan sangat setuju 296 orang (86,5%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan Perubahan harga pasar emas memengaruhi nilai taksiran barang saya di Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 56 orang (16,4%) dan sangat setuju 283 orang (82,7%).
- g) Pertanyaan 7, pertanyaan Pegadaian Syariah memberikan nilai taksiran barang gudang sesuai dengan harga pasaran, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 38 orang (11,1%) dan sangat setuju 301 orang (88%).
- h) Pertanyaan 8, pertanyaan Penaksiran barang gudang seperti elektronik atau kendaraan dilakukan dengan standar yang jelas, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 47 orang (13,7%) dan sangat setuju 291 orang (85,1%).
- i) Pertanyaan 9, pertanyaan Nilai taksiran barang gudang di Pegadaian Syariah transparan dan sesuai dengan ekspektasi saya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%),

setuju 41 orang (12%) dan sangat setuju 298 orang (87,1%).

2) Deskripsi Variabel X2 (Biaya Mu'nah)

Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Variable X2 (Biaya Mu'nah)

No	TS		KS		CS		S		SS		Jumlah	
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	G	%	F	%
1	0	0%	0	0%	1	0,3%	43	12,6%	298	87,1%	342	100%
2	0	0%	0	0%	1	0,3%	54	15,8%	287	83,9%	342	100%
3	0	0%	0	0%	4	1,2%	39	11,4%	299	87,4%	342	100%
4	0	0%	0	0%	1	0,3%	53	15,5%	288	84,2%	342	100%
5	0	0%	0	0%	2	0,6%	42	12,3%	298	87,1%	342	100%
6	0	0%	0	0%	1	0,3%	50	14,6%	291	85,1%	342	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	42	12,3%	300	87,7%	342	100%
8	0	0%	0	0%	1	0,3%	53	15,5%	288	84,2%	342	100%
9	0	0%	0	0%	2	0,6%	40	11,7%	300	87,7%	342	100%
10	0	0%	0	0%	2	0,6%	45	13,2%	295	86,3%	342	100%
11	0	0%	0	0%	1	0,3%	41	12%	300	87,7%	342	100%
12	0	0%	0	0%	2	0,6%	42	12,3%	298	87,1%	342	100%
13	0	0%	0	0%	2	0,6%	40	11,7%	300	87,7%	342	100%
14	0	0%	0	0%	0	0%	45	13,2%	297	86,8%	342	100%
15	0	0%	0	0%	0	0%	45	13,2%	297	86,8%	342	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel X2 (Religiusitas) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan Nilai taksiran barang yang diberikan sesuai dengan harga pasar, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 43 orang (12,6%) dan sangat setuju 298 orang (87,1%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan Penaksiran karat emas yang

- digadaikan sesuai dengan harga pasar, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 54 orang (15,87%) dan sangat setuju 287 orang (83,9%).
- c) Pertanyaan 3, pertanyaan Penaksiran barang gudang seperti elektronik atau kendaraan mencerminkan nilai yang sebenarnya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 39 orang (11,4%) dan sangat setuju 299 orang (87,4%).
- d) Pertanyaan 4, pertanyaan Saya merasa biaya jasa simpan di Pegadaian Syariah dihitung secara jelas dan akurat, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 53 orang (15,5%) dan sangat setuju 288 orang (84,2%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan Biaya jasa simpan barang yang dikenakan terjangkau., responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 42 orang (12,3%) dan sangat setuju 298 orang (87,1%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan Biaya jasa simpan dihitung secara transparan berdasarkan periode waktu tertentu, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 50 orang (14,6%) dan

- sangat setuju 291 orang (85,1%).
- g) Pertanyaan 7, pertanyaan Saya merasa tarif penitipan yang dikenakan Pegadaian Syariah sesuai dengan layanan yang diberikan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju tidak ada (0%), setuju 42 orang (12,3%) dan sangat setuju 300 orang (87,7%).
 - h) Pertanyaan 8, pertanyaan Tarif penitipan yang jelas dan terjangkau memengaruhi keputusan saya untuk menggunakan Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 53 orang (15,5%) dan sangat setuju 288 orang (84,7%).
 - i) Pertanyaan 9, pertanyaan Pegadaian Syariah memberikan informasi yang transparan mengenai tarif penitipan barang jaminan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 40 orang (11,7%) dan sangat setuju 300 orang (87,7%).
 - j) Pertanyaan 10, pertanyaan Kebijakan perpanjangan masa gadai di Pegadaian Syariah membantu saya menjaga barang jaminan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 45 orang (13,2%) dan sangat setuju 295 orang (86,3%).
 - k) Pertanyaan 11, pertanyaan Saya memahami kebijakan jatuh

- tempo yang ditetapkan oleh Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 41 orang (12 %) dan sangat setuju 300 orang (87,7%).
- l) Pertanyaan 12, pertanyaan Proses perpanjangan masa gadai mudah dilakukan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 42 orang (12,3%) dan sangat setuju 2948 orang (87,1%).
- m) Pertanyaan 13, pertanyaan Tarif jasa yang dikenakan Pegadaian Syariah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 40 orang (11,7%) dan sangat setuju 300 orang (87,7%).
- n) Pertanyaan 14, pertanyaan Saya merasa tarif jasa yang dibayarkan pada saat pelunasan tidak terlalu memberatkan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju tidak ada (0%), setuju 45 orang (13,2%) dan sangat setuju 297 orang (86,4%).
- o) Pertanyaan 15, pertanyaan Transparansi tarif jasa di Pegadaian Syariah meningkatkan kepercayaan saya terhadap layanan mereka, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju tidak ada (0%),

setuju 45 orang (13,2%) dan sangat setuju 297 orang (86,4%).

3) Deskripsi Variabel Y (Keputusan Nasabah)

**Tabel 4.7 Jawaban Responden terhadap Variable Y
(Keputusan Nasabah)**

No	TS		KS		CS		S		SS		Jumlah	
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	G	%	F	%
1	0	0%	0	0%	4	1,2%	52	15,2%	286	83,6%	342	100%
2	0	0%	0	0%	3	0,9%	51	14,9%	288	84,2%	342	100%
3	0	0%	0	0%	4	1,2%	46	13,5%	292	85,4%	342	100%
4	0	0%	0	0%	3	0,9%	50	14,6%	289	84,5%	342	100%
5	0	0%	0	0%	2	0,6%	43	12,6%	297	86,8%	342	100%
6	0	0%	0	0%	5	1,5%	54	15,8%	283	82,7%	342	100%
7	0	0%	0	0%	3	0,9%	38	11,1%	301	88%	342	100%
8	0	0%	0	0%	1	0,3%	49	14,3%	292	85,4%	342	100%
9	0	0%	0	0%	3	0,9%	39	11,4%	300	87,7%	342	100%
10	0	0%	0	0%	1	0,3%	57	16,7%	284	83%	342	100%
11	0	0%	0	0%	3	0,9%	38	11,1%	301	88%	342	100%
12	0	0%	0	0%	3	0,9%	48	14%	291	85,1%	342	100%

Sumber : (Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2024)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas mengenai jawaban responden terhadap variabel Y (Keputusan menjadi nasabah) adalah sebagai berikut :

- a) Pertanyaan 1, pertanyaan Saya memilih Pegadaian Syariah karena kebutuhan mendesak yang harus segera terpenuhi, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 52 orang (15,2%) dan sangat setuju 286 orang (83,6%).
- b) Pertanyaan 2, pertanyaan Proses penggadaian di Pegadaian

- Syariah membantu memenuhi kebutuhan saya dengan cepat, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 51 orang (14,9%) dan sangat setuju 288 orang (84,2%).
- c) Pertanyaan 3, pertanyaan Faktor internal (seperti kebutuhan pribadi) mendorong saya untuk menggunakan layanan Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 46 orang (13,5%) dan sangat setuju 292 orang (85,4%).
- d) Pertanyaan 4, pertanyaan Saya mendapatkan informasi tentang layanan Pegadaian Syariah melalui keluarga, teman, atau tetangga, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 4 orang (1,2%), setuju 50 orang (14,6%) dan sangat setuju 289 orang (84,5%).
- e) Pertanyaan 5, pertanyaan Iklan atau promosi dari Pegadaian Syariah membantu saya memahami layanannya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 2 orang (0,6%), setuju 43 orang (12,6%) dan sangat setuju 297 orang (86,8%).
- f) Pertanyaan 6, pertanyaan Saya memperhatikan ulasan atau pengalaman pelanggan lain sebelum menggunakan layanan Pegadaian Syariah, responden yang menjawab tidak setuju tidak

ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 5 orang (1,5%), setuju 54 orang (15,8%) dan sangat setuju 283 orang (82,7%).

- g) Pertanyaan 7, pertanyaan Saya mempertimbangkan layanan Pegadaian Syariah dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 38 orang (11,1%) dan sangat setuju 301 orang (88%).
- h) Pertanyaan 8, pertanyaan Saya membandingkan layanan Pegadaian Syariah dengan lembaga gadai lain sebelum membuat keputusan, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 1 orang (0,3%), setuju 49 orang (14,3%) dan sangat setuju 292 orang (85,4%).
- i) Pertanyaan 9, pertanyaan Pegadaian Syariah memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 39 orang (11,4%) dan sangat setuju 300 orang (87,7%).
- j) Pertanyaan 10, pertanyaan Saya merasa yakin untuk menggadaikan barang di Pegadaian Syariah setelah mempertimbangkan berbagai faktor, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup

setuju 1 orang (0,3%), setuju 57 orang (16,7%) dan sangat setuju 284 orang (83%).

k) Pertanyaan 11, pertanyaan Layanan Pegadaian Syariah sesuai dengan harapan saya, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 38 orang (11,1%) dan sangat setuju 301 orang (88%).

l) Pertanyaan 12, pertanyaan Saya akan merekomendasikan Pegadaian Syariah kepada orang lain, responden yang menjawab tidak setuju tidak ada (0%) kurang setuju tidak ada (0%), cukup setuju 3 orang (0,9%), setuju 48 orang (14%) dan sangat setuju 291 orang (85,1%).

3. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu pertanyaan atau kuesioner cocok untuk diuji. Suatu pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel. Dalam penelitian ini, responden (n) yang digunakan pada uji validitas sebanyak 342 orang pada alpha 0,05 sehingga r tabel yang didapatkan yaitu sebesar 0,1061. Hasil uji validitas dijabarkan pada tabel-tabel di bawah ini :

1) Uji Validitas Variabel X1 (Tarif Taksiran)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Tarif Taksiran)

Pernyataan	R-Hitung (<i>Person Correlation</i>)	R-Tabel N= 342, a= 5%	Status
1	0,732	0,1061	Valid
2	0,715	0,1061	Valid
3	0,788	0,1061	Valid
4	0,700	0,1061	Valid
5	0,751	0,1061	Valid
6	0,695	0,1061	Valid
7	0,727	0,1061	Valid
8	0,642	0,1061	Valid
9	0,736	0,1061	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.9 di atas, diketahui nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel ($>0,1061$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel X1 (Tarif Taksiran) adalah valid.

2) Uji Validitas Variabel X2 (Biaya Mu'nah)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Biaya Mu'nah)

Pernyataan	R-Hitung <i>(Person Correlation)</i>	R-Tabel N= 342, a= 5%	Status
1	0,685	0,1061	Valid
2	0,717	0,1061	Valid
3	0,701	0,1061	Valid
4	0,726	0,1061	Valid
5	0,699	0,1061	Valid
6	0,751	0,1061	Valid
7	0,742	0,1061	Valid
8	0,734	0,1061	Valid
9	0,702	0,1061	Valid
10	0,656	0,1061	Valid
11	0,739	0,1061	Valid
12	0,735	0,1061	Valid
13	0,635	0,1061	Valid
14	0,636	0,1061	Valid
15	0,647	0,1061	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.10 di atas, diketahui nilai r hitung lebih besar dari nilai rtabel ($>0,1061$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel X2 (Biaya Mu'nah) adalah valid.

3) Uji Validitas Variabel Y (Keputusan Nasabah)

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Biaya Mu'nah)

Pernyataan	R-Hitung <i>(Person Correlation)</i>	R-Tabel N= 342, a= 5%	Status
1	0,730	0,1061	Valid
2	0,612	0,1061	Valid
3	0,738	0,1061	Valid
4	0,642	0,1061	Valid
5	0,703	0,1061	Valid
6	0,663	0,1061	Valid
7	0,709	0,1061	Valid
8	0,723	0,1061	Valid
9	0,696	0,1061	Valid
10	0,714	0,1061	Valid
11	0,721	0,1061	Valid
12	0,665	0,1061	Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.11 di atas, diketahui nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel ($>0,1061$), sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan pada variabel X2 (Keputusan Nasabah) adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memiliki tujuan untuk mengevaluasi pertanyaan atau kuesioner yang berperan sebagai indikator suatu variabel. Sebuah

pertanyaan dianggap reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut tetap konsisten dari waktu ke waktu. Dalam pengukuran reliabilitas, apabila nilai Cronbach's Alpha $>0,60$, maka pertanyaan dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha $<0,60$ pertanyaan dianggap tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dijabarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Tarif Taksiran	0,883	0,60	Reliabel
Biaya Mu'nah	0,926	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah	0.902	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.12 di atas, diketahui nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, sehingga seluruh item pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan reliabel.

c. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tarif Taksiran	342	30.00	45.00	43.6023	2.49922
Biaya Mu'nah	342	51.00	75.00	72.6959	4.03517
Keputusan Nasabah	342	41.00	60.00	58.3450	2.95086
Valid N (listwise)	342				

Sumber: Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan hasil uji statistic deksriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

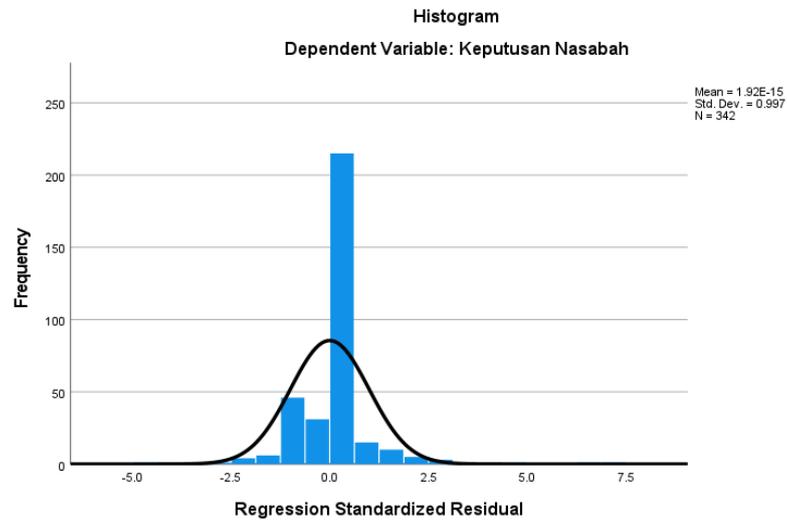
- 1) Variabel Tarif Taksiran (X_1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 30 sedangkan nilai maksimum 45, nilai rata-rata tarif taksiran sebesar 43,6023 dan standar deviasi data tarif taksiran adalah 2,49922.
- 2) Variabel Biaya Mu'nah (X_2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 51 sedangkan nilai maksimum 75, nilai rata-rata tarif taksiran sebesar 72,6959 dan standar deviasi data tarif taksiran adalah 4,03517.
- 3) Variabel Keputusan Nasabah (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 41 sedangkan nilai maksimum 60, nilai rata-rata tarif taksiran sebesar 58,3450 dan standar deviasi data tarif taksiran adalah 2,95086.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang dipakai berdistribusi normal atau tidak. Normal atau tidaknya suatu data penelitian dapat diketahui dengan melihat hasil uji normalitas melalui grafik histogram, p-plot, dan uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Berikut hasil uji normalitas.

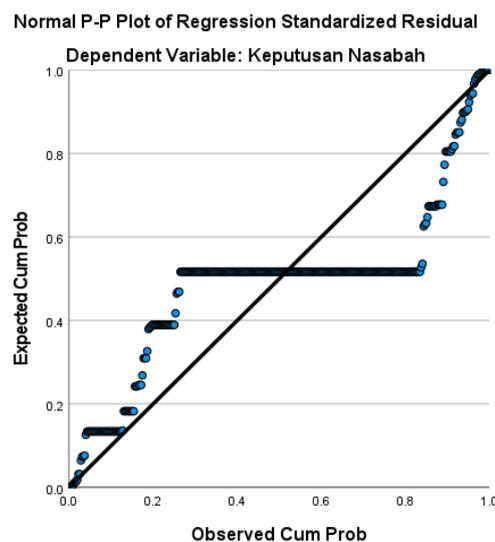
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram



Sumber : SPSS 27 (data diolah, 2024)

Data dapat dikatakan normal apabila terdapat kemiringan garis yang imbang dari setiap sisi atau memiliki bentuk seperti lonceng. Dari gambar 4.2 di atas, bentuk garis seimbang dan berbentuk seperti lonceng, artinya data berdistribusi normal.

Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Menggunakan P-Plot



Sumber: SPSS 27 (data diolah, 2024)

Data dapat dikatakan normal apabila titik-titik yang ada pada gambar mengikuti garis diagonal dan tidak menjauhi garis tersebut. Pada gambar 4.3, titik-titik mengikuti garis diagonal dan menyebar tidak jauh dari garis tersebut, sehingga data berdistribusi normal.

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sampel Kolmogorov Smirnov Tes

<i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Tes</i>	<i>Unstandaruzed Residual</i>
N	342
Extract Sig (2-tailed)	0,200

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Pada uji normalitas menggunakan metode KolmogorovSmirnov, data dapat dikatakan normal apabila nilai Asymp Sig. lebih besar dari 0,05. Pada tabel 4.14 nilai Asymp sig. yang diperoleh sebesar 0,200, artinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Sebuah model regresi dianggap baik jika tidak mengandung gejala multikolinearitas.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi tanda-tanda

multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai $VIF \leq 10$ dan toleransi $\geq 0,1$, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas dalam model regresi. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Tolerance	VIF
Tarif Taksiran	0,239	4,181
Biaya Mu'nah	0,239	4,181

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa pada variabel Tarif Taksiran (X1) nilai tolerance yang dihasilkan sebesar 0,239 dan nilai VIF yang dihasilkan sebesar 4,181. Pada variabel Biaya Mu'nah (X2) nilai tolerance yang dihasilkan sebesar 0,239 dan nilai VIF yang dihasilkan sebesar 4,181 artinya, kedua variabel bebas menghasilkan nilai tolerance $>0,10$ dan nilai VIF sebesar <10 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut terhindar dari gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan pada varians dari suatu pengamatan kepada pengamatan lainnya. Terdapat dua cara untuk mengetahui terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, yaitu sebagai berikut:

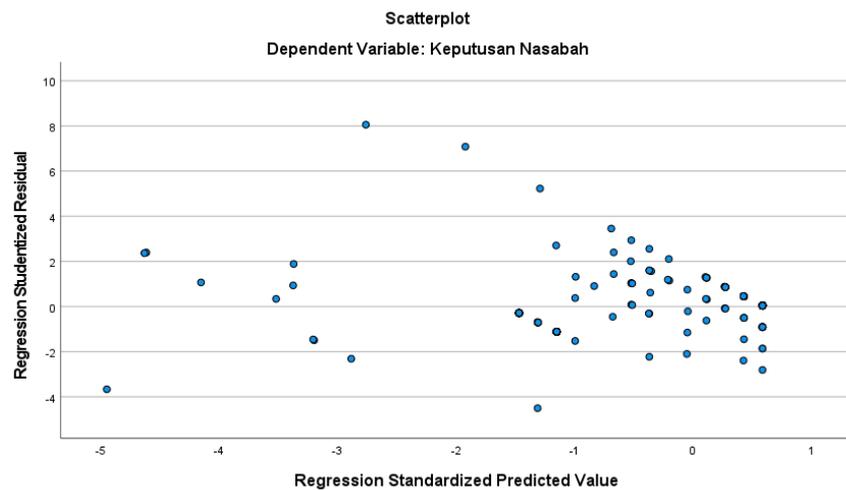
a) Analisis Grafik

Penganalisan grafik untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan Scatterplot. Cara ini melibatkan pengamatan terhadap pola sebaran titik-titik kecil pada grafik. Jika titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y atau tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

b) Analisis Statistik

Analisis statistik dalam pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui uji Glejser. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Jika nilai signifikansi $>0,05$, dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $<0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot



Sumber : SPSS 27 (Data diolah, 2024)

Berdasarkan gambar diatas pada uji heteroskedastisitas menggunakan Scatterplot, titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis statistika juga dilakukan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, analisis ini menggunakan uji Glejser sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Model	T	Sig.
Tarif Taksiran	-3,511	0,202
Biaya Mu'nah	-2,894	0,248

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, nilai signifikansi yang dihasilkan pada variabel Tarif Taksiran (X1) sebesar 0,202 pada variabel Biaya Mu'nah (X2) sebesar 0,248. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan $>0,05$, artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dan arah hubungan antara variabel independen yaitu tarif taksiran dan biaya mu'nah dengan variabel dependen yaitu keputusan menjadi nasabah apakah berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan Nasabah

a : Konstanta

β_1 : Koefisien Tarif Taksiran

β_2 : Koefisien Biaya Mu'nah

X1: Tarif Taksiran

X2 : Biaya Mu'nah

e : Standar of error

Adapun hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	7,727
Tarif Taksiran	0,442
Biaya Mu'nah	0,431

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, diperoleh hasil persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 7,727 + 0,442 X_1 + 0,431 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas, semua variabel bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tarif Taksiran dan Biaya Mu'nah mempunyai pengaruh .

- 1) $\beta_1 = 0,442$ artinya Tarif Taksiran mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan Nasabah di Pegadaian Syariah Unit Martapura menjadi nasabah. Apabila tarif taksiran yang dilakukan semakin tinggi maka nasabah akan terus menggunakan Pegadaian Syariah Unit Martapura dan menjadi nasabah Pegadaian Syariah Martapura. Sebaliknya, apabila tarif taksiran semakin rendah maka nasabah enggan untuk menggunakan dan menjadi nasabah di Pegadaian Syariahn Martapura.

- 2) $\beta_2 = 0,431$ artinya Biaya Mu'nah mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan Nasabah di Pegadaian Syariah Unit Martapura menjadi nasabah. Apabila biaya mu'nah yang dilakukan semakin rendah maka nasabah akan terus menggunakan Pegadaian Syariah Unit Martapura dan menjadi nasabah Pegadaian Syariah Martapura. Sebaliknya, apabila biaya mu'nah semakin tinggi maka nasabah enggan untuk menggunakan Pegadaian Syariah Unit Martapura dan menjadi nasabah Pegadaian Syariah Martapura.

f. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (T)

Menurut (Ghozali, 2018b) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a) Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial)

Model	T_{Hitung}	T_{Tabel}	Sig
Tarif Taksiran	35,741	1,967	<0,001
Biaya Mu'nah	42,143	1,967	<0,001

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, hasilnya adalah sebagai berikut :

- Nilai sig yang dihasilkan pada variabel Tarif Taksiran (X1) sebesar $<0,001 < 0,05$, dan nilai thitung yang dihasilkan sebesar $35,741 > 1,967$, artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Tarif Taksiran (X1) memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Unit Martapura.
- Nilai sig yang dihasilkan pada variabel Biaya Mu'nah (X2) sebesar $<0,001 < 0,05$, dan nilai thitung yang dihasilkan sebesar $42,143 > 1,967$, artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Biaya Mu'nah (X2) memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah (Y) Pegadaian Syariah Unit Martapura.

2) Uji Simultan (F)

Menurut (Ghozali, 2018b) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat

signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan f hitung $> f$ tabel, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan f hitung $< f$ tabel, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan)

Model	FHitung	FTabel	Sig
Regression	1163,820	3,02	<0,001

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, nilai sig. yang dihasilkan pada uji f signifikannya sebesar $< 0,001 < 0,05$ dan nilai fhitung sebesar $1163,820 > 3,02$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Tarif Taksiran (X1) dan Biaya Mu'nah (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Keputusan Nasabah (Y).

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variasi variabel bebas (tarif taksiran dan biaya mu'nah) dalam menjelaskan variabel terikat (Keputusan menjadi nasabah). Uji ini mengukur seberapa besar nilai koefisien determinasi (R^2).

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,934	0,873	0,728

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.21 hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,728 atau 72,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Tarif Taksiran dan biaya mu'nah berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah Pegadaian Syariah Unit Martapura sebesar 72,8%. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Analisis Data

Hasil analisis pada penelitian kuantitatif dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwasanya Tarif Taksiran, Biaya Mu'nah dan Keputusan Nasabah memiliki pengaruh yang signifikan.

1. Pengaruh Tarif Taksiran dan Biaya Mu'nah secara Simultan terhadap Keputusan Nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa variabel tarif taksiran dan biaya mu'nah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar $<0,001$, yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari $0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tarif taksiran dan biaya mu'nah terhadap keputusan menjadi nasabah. Selain itu, berdasarkan uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar $1163,820$, yang jauh lebih besar dibandingkan Ftabel sebesar $3,02$. Ini memperkuat hasil bahwa tarif taksiran dan biaya mu'nah secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Pegadaian Syariah Unit Martapura. Hasil ini sekaligus menjawab rumusan masalah dan mendukung hipotesis penelitian bahwa tarif taksiran dan biaya mu'nah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah.

Dari hasil penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa tarif taksiran dan biaya mu'nah secara simultan mampu mempengaruhi keputusan nasabah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Risnaturrahmi (2019) bahwa nilai taksiran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Tetapi hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Dina Dinanti (2020) bahwa biaya mu'nah tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah Pegadaian Syariah Unit Penurunan Kota Bengkulu. Untuk meningkatkan keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit

Martapura dapat dilakukan dengan memberikan tarif taksiran yang kompetitif memberikan gambaran kejelasan nilai barang yang digadaikan, sehingga nasabah merasa mendapatkan penilaian yang adil dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Sementara itu, biaya mu'nah yang terjangkau menjadi daya tarik tambahan karena memberikan kepastian bahwa biaya administrasi dan perawatan barang yang dibebankan kepada nasabah tidak terlalu memberatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) pada penelitian (Putri, 2020) teori ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten merupakan salah satu dimensi penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan menjaga efisiensi biaya mu'nah tanpa mengorbankan kualitas layanan, Pegadaian Syariah dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura, pegadaian dapat melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan tarif taksiran untuk memastikan bahwa nilai yang diberikan tetap kompetitif dan sesuai dengan kondisi pasar. Kedua, mengelola biaya mu'nah secara efisien agar tetap berada pada tingkat yang wajar tanpa mengorbankan kualitas pelayanan, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diterima. Ketiga, meningkatkan transparansi informasi terkait tarif taksiran dan biaya mu'nah melalui berbagai saluran komunikasi,

seperti brosur, media sosial, dan aplikasi digital Pegadaian Syariah, untuk membangun kepercayaan nasabah. Dengan langkah-langkah tersebut, PT. Pegadaian Syariah Unit Martapura diharapkan mampu menarik lebih banyak nasabah dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan yang ditawarkan.

2. a). Pengaruh Tarif Taksiran secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tarif taksiran memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Martapura. Hasil ini terlihat dari uji regresi yang menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel tarif taksiran adalah 35,741, yang lebih besar daripada nilai t tabel yang sebesar 1,967. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa tarif taksiran berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk melakukan transaksi di pegadaian syariah. Selain itu, nilai signifikansi untuk variabel tarif taksiran adalah $< 0,001$, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, memperkuat argumen bahwa tarif taksiran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan hasil ini, hipotesis yang diajukan sebelumnya, yaitu tarif taksiran mempengaruhi keputusan nasabah, dapat diterima. Dengan demikian, tarif taksiran tidak hanya berperan sebagai faktor yang harus diperhatikan, tetapi juga merupakan elemen penting yang memengaruhi pilihan nasabah dalam menggunakan layanan pegadaian syariah di

Martapura.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tarif taksiran yang kompetitif memberikan nilai kepercayaan kepada nasabah bahwa barang yang mereka gadaiakan mendapatkan estimasi yang wajar dan sesuai dengan nilai pasar. Sebagai contoh, tarif taksiran yang lebih tinggi menunjukkan kepercayaan Pegadaian terhadap barang yang digadaikan, sehingga nasabah merasa yakin dan lebih terdorong untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Di sisi lain, tarif taksiran yang terlalu rendah dapat menimbulkan persepsi bahwa barang yang mereka gadaiakan tidak dihargai dengan semestinya, sehingga dapat mengurangi minat nasabah untuk memilih layanan Pegadaian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Nurul Kausari (2022), yang menemukan bahwa tarif taksiran secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Dalam penelitiannya, Kausari menekankan bahwa nasabah cenderung memilih lembaga gadai yang mampu memberikan nilai taksiran yang adil dan transparan, karena hal ini mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas lembaga tersebut.

Namun, ada juga penelitian yang bertolak belakang yaitu temuan oleh (Harahap, 2021) menunjukkan bahwa tarif taksiran yang terlalu tinggi justru dapat menjadi hambatan bagi sebagian nasabah, terutama mereka yang berasal dari golongan ekonomi menengah ke bawah. Dalam penelitiannya, Wahyuni menemukan bahwa nasabah cenderung lebih memilih lembaga gadai dengan tarif taksiran yang moderat, karena mereka merasa bahwa tarif

yang terlalu tinggi dapat membebani mereka dalam jangka panjang, terutama jika dikombinasikan dengan biaya administrasi lainnya.

Hasil penelitian Harahap juga menggarisbawahi pentingnya lembaga gadai untuk mempertimbangkan kondisi ekonomi masyarakat sekitar dan daya beli mereka. Tarif taksiran yang tinggi memang memberikan kesan nilai yang baik, tetapi jika tidak diimbangi dengan layanan yang terjangkau, hal ini dapat mengurangi minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, temuan ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013), yang menjelaskan bahwa tarif taksiran yang tinggi namun tetap wajar dapat mendorong keputusan nasabah dalam memilih layanan lembaga keuangan, termasuk Pegadaian. Hal ini terkait dengan persepsi nasabah terhadap nilai dan manfaat yang akan mereka peroleh dari layanan tersebut. Teori ini menggarisbawahi pentingnya penyedia jasa untuk memberikan nilai taksiran yang sesuai dengan ekspektasi pasar.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga relevan dengan teori pengambilan keputusan konsumen yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2007). Mereka menjelaskan bahwa salah satu faktor utama yang memengaruhi proses pengambilan keputusan adalah persepsi nilai, di mana nasabah cenderung memilih layanan yang memberikan nilai maksimal terhadap barang atau aset mereka. Dalam konteks ini, tarif taksiran yang tinggi dianggap sebagai indikator bahwa Pegadaian menghargai aset yang digadaikan secara optimal.

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini dan studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tarif taksiran merupakan salah satu variabel yang sangat penting dalam memengaruhi keputusan nasabah. Namun, lembaga seperti Pegadaian Syariah Unit Martapura perlu melakukan penyesuaian kebijakan tarif taksiran agar tetap kompetitif, wajar, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya menarik secara nilai, tetapi juga inklusif bagi berbagai segmen nasabah.

b). Pengaruh Biaya Mu'nah secara Parsial terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa biaya mu'nah memiliki pengaruh signifikan secara negatif terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Martapura. Hasil ini didukung oleh analisis regresi yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel biaya mu'nah sebesar 42,143, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,967, dengan tingkat signifikansi (sig.) variabel biaya mu'nah yang lebih kecil dari 0,05, yaitu $<0,001$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa biaya mu'nah berpengaruh signifikan secara negatif terhadap keputusan seseorang untuk menjadi nasabah. Artinya, semakin kompetitif atau terjangkau biaya mu'nah yang ditetapkan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk memilih menggunakan layanan pegadaian syariah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara biaya mu'nah dan keputusan nasabah, yang berarti kebijakan biaya

mu'nah dapat menjadi faktor penentu dalam menarik keputusan nasabah untuk bergabung dan menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Sastra, 2020), yang menjelaskan bahwa biaya mu'nah merupakan salah satu aspek utama yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan gadai syariah. Dalam penelitiannya, Sastra mengemukakan bahwa biaya mu'nah yang proporsional dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap keadilan sistem gadai, sehingga mendorong loyalitas nasabah terhadap layanan yang disediakan.

Tidak hanya mendukung penelitian sebelumnya, temuan ini juga memiliki relevansi dengan penelitian yang bertolak belakang dari (Nursallam, 2017) mengungkapkan bahwa biaya mu'nah tidak selalu menjadi faktor dominan dalam keputusan nasabah, terutama jika dibandingkan dengan kualitas layanan dan kecepatan proses pencairan dana. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun biaya mu'nah penting, nasabah cenderung lebih memprioritaskan aspek layanan yang responsif dan kemudahan akses. Dalam kasus ini, biaya mu'nah hanya menjadi pertimbangan sekunder jika layanan utama telah memenuhi harapan nasabah.

Hasil yang berbeda juga ditemukan oleh (Muchti, 2023), yang mengemukakan bahwa dalam beberapa situasi, nasabah lebih fokus pada reputasi lembaga dan rasa aman yang ditawarkan oleh layanan gadai syariah, dibandingkan dengan biaya administrasi atau mu'nah. Penelitian

ini mencatat bahwa biaya mu'nah yang rendah tidak selalu menjamin peningkatan jumlah nasabah, terutama jika lembaga tidak mampu membangun kepercayaan melalui transparansi dan pelayanan berkualitas.

Selain itu, penelitian ini juga mendukung teori Kotler dan Keller (2007) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor penting dalam proses pengambilan keputusan adalah aspek harga atau biaya. Dalam konteks ini, biaya mu'nah yang transparan dan kompetitif menjadi salah satu elemen utama yang dipertimbangkan oleh konsumen sebelum membuat keputusan akhir.

Dalam konteks Pegadaian Syariah Unit Martapura, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bahwa biaya mu'nah yang terjangkau dapat menjadi keunggulan kompetitif jika didukung oleh strategi pemasaran yang tepat. Untuk itu, Pegadaian Syariah perlu memastikan kebijakan biaya mu'nah yang tidak hanya sesuai dengan daya beli masyarakat, tetapi juga mencerminkan nilai syariah, transparansi, dan profesionalisme dalam layanan. Dengan demikian, pengelolaan biaya mu'nah yang efektif dapat memperkuat daya saing dan meningkatkan kepuasan nasabah.