

DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK *RAHN* PADA PT PEGADAIAN SYARIAH SUNGAI LIPUT

Liya Kartika^a, Muhammad Salman^b, Ainul Yusna Harahap^c

^{abc} Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra.

Corresponding Author: liyakartika2019@gmail.com

Abstract

The research was conducted with the aim of finding out the influence of service quality, ease of transactions and estimated value on customers' decisions to use rahn products at PT Pegadaian Syariah Sungai Liput. This type of research is quantitative, the data source used is primary data. The population and sample for this research are Rahn customers at Pegadaian Sungai Liput, totaling 1,949 people as the population, and 96 respondents as the sample in this research which was calculated based on the Slovin formula. The data obtained was analyzed using SPSS (Statistical Package For Social Sciences) analysis techniques. The equation model analyzed is multiple linear regression analysis, classical assumption tests and hypothesis testing (T test, F test and coefficient of determination (R²). The research results show that partially service quality and estimated value have a significant positive effect on customers' decisions to use Rahn products, while ease of transaction has no effect on the customer's decision to use Rahn products. Simultaneously all independent variables, namely service quality, ease of transaction and estimated value together have a significant positive influence on the customer's decision to use Rahn products. Future researchers can use even more variable variables outside Variants of estimated value, costs and services influence customers' decisions to use rahn products at PT Pegadaian Sungai Liput. This is because, in this study, these three variables were only able to explain 34.1% of variations in customer decisions. This study has problem limitations. namely, the research only looks at the influence of service quality, ease of transactions, and estimated value as variables in revealing customers' decisions to use Rahn products.

Keywords: Service Quality, Ease of Transactions, Estimated Value

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan transaksi dan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT Pegadaian Syariah Sungai Liput. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer. Populasi dan sampel penelitian ini yaitu nasabah *rahn* di Pegadaian Sungai Liput yang berjumlah 1.949 orang sebagai populasi, dan sebanyak 96 responden sebagai sampel dalam penelitian ini yang dihitung berdasarkan rumus *slovin*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*). Model persamaan yang dianalisis adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis (Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi (R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan nilai taksiran berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*, sedangkan kemudahan transaksi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*. Secara simultan semua variabel independen yaitu kualitas layanan, kemudahan transaksi dan nilai taksiran bersama-sama memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT Pegadaian sungai liput. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 34,1% variasi keputusan nasabah. Penelitian ini memiliki batasan masalah yakni, penelitian hanya melihat pengaruh kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan nilai taksiran sebagai variabel dalam mengungkap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*.

Katakunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, Nilai Taksiran

PENDAHULUAN

Saat ini Pegadaian di Indonesia sangat berkontribusi penting dalam perkembangan perekonomian masyarakat Indonesia, hal ini dapat dibuktikan dengan banyak pegadaian yang ada dimana-mana, bagi masyarakat Indonesia pegadaian sudah tidak asing lagi, hal ini disebabkan oleh peran pegadaian yang dapat menyelamatkan masyarakat dari rentenir yang sangat memberatkan masyarakat dalam mendapatkan kredit dan modal. Seperti lembaga ekonomi lainnya, pegadaian adalah salah satu bentuk persekutuan yang melakukan kegiatan dibidang ekonomi serta termasuk lembaga keuangan non bank yang ada di Indonesia. Pegadaian merupakan tempat bagi nasabah untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Pegadaian sendiri mengusung slogan “mengatasi masalah tanpa masalah” perum pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini berdasarkan pada fakta lapangan yang menyatakan bahwa masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari perum pegadaian ini.

Perkembangan produk-produk berbasis syariah yang makin marak di Indonesia mempengaruhi perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero). Oleh sebab itu, PT Pegadaian (persero) juga meluncurkan produk baru berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Produk yang di keluarkan oleh pegadaian syariah ini memiliki karakteristik seperti, tidak menuntut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan yang pasti keuntungan diperoleh dari biaya jasa simpan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Biaya tersebut dihitung dari nilai barang bukan dari jumlah pinjaman. Hal inilah yang menjadi daya tarik dari pegadaian syariah guna menarik minat nasabahnya untuk menggunakan jasa layanan Pegadaian Syariah. Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, pasarmodal syariah dan pegadaian syariah.

Rahn adalah salah satu produk PT Pegadaian syariah, *Rahn* sendiri merupakan jaminan utang atau gadai yang memberikan pinjaman hanya dengan waktu sekitar 15 hari, pinjaman bisa didapat mulai dari Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) hingga Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dengan jangka waktu pinjaman minimal 4 (empat) bulan, bagi masyarakat yang ingin menggunakan produk pegadaian yaitu rahn di perlukan hanya cukup membawa barang berharga yang memiliki nilai dan manfaat seperti emas, BPKB kendaraan dan barang berharga lainnya dengan persyaratan membawa kartu identitas yang lengkap.

Survei peneliti pada Pegadaian Syariah Sungai Liput ditemukan bahwa setiap bulan pada tahun 2022 nasabah *Rahn* pada Pegadaian Sungai Liput mengalami peningkatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat jumlah nasabah Pegadaian Syariah pada tahun 2022 yang setiap bulan mengalami peningkatan. Data tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1 Realisasi Pertumbuhan Dan Pencapaian Target Jumlah Nasabah Pegadaian Sungai Liput Transaksi Januari – Desember 2022

Bulan	Jumlah Nasabah	Persentase%
Januari	192	
Februari	354	84%
Maret	509	44%
April	615	21%
Mei	734	19%
Juni	911	24%
Juli	1059	16%
Agustus	1221	15%
September	1404	15%
Oktober	1580	13%
November	1769	12%
Desember	1949	10%

Sumber data :Perum Pegadaian

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa minat nasabah menggunakan produk *rahn* di Pegadaian Sungai Liput selalu mengalami peningkatan setiap bulannya di tahun 2022, terlihat dari bulan Januari sampai ke bulan Februari nasabah *rahn* di Pegadaian Sungai Liput mengalami peningkatan sebanyak 84%, selanjutnya pada bulan Maret mengalami kenaikan sebesar 44%, pada bulan April mengalami kenaikan sebesar 21%, pada bulan Meimengalami kenaikan sebesar 19%, pada bulan Juni mengalami kenaikan sebesar 24%, pada bulan Juli mengalami kenaikan sebesar 16%, pada bulan Agustus mengalami kenaikan sebesar 15%, pada bulan September mengalami kenaikan 15%, pada bulan Oktober mengalami kenaikan sebesar 13%, pada bulan November mengalami kenaikan sebesar 12%, pada bulan Desember mengalami kenaikan sebesar 10%.

Dilihat dari data diatas minat nasabah menggunakan *rahn* pada PT Pegadaian Sungai Liput meningkat setiap bulannya, sebelum melakukan atau menggunakan produk *rahn* pada PT Pegadaian Sungai Liput nasabah tentunya terlebih dahulu mengambil keputusan apakah akan menggunakan produk tersebut atau tidak, keputusan adalah proses menilai dan memilih salah satu produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara alternatif-alternatif lain yang tersedia di instansi terkait, keputusan dapat diartikan sebagai suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai *alternative* sesuai dengan kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Keputusan pembelian adalah suatu tindakan konsumen untuk membentuk referensi diantara merek-merek dalam kelompok pilihan dan membeli produk yang paling disukai (Kotler,2009). Oleh karena itu Penelitian ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu, kualitas layanan, kemudahan transaksi dan nilai taksiran.

Kualitas Layanan merupakan salah satu faktor terpenting yang mendukung perkembangan perusahaan, kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah bagi pegadaian. Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Faktor lain dari yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini adalah Kemudahan Transaksi, Kemudahan Transaksi merupakan situasi di mana seseorang percaya tidak memerlukan

usaha berlebih dalam melakukan transaksi, yaitu nasabah dapat dengan memahami alur transaksi untuk menggunakan produk rahn dengan mudah. Menurut Naula (2020) kemudahan penggunaan merupakan suatu keadaan dimana nasabah merasa teknologi mudah digunakan dan tidak perlu bersusah payah untuk menggunakannya. Semakin mudah alur transaksi Pihak pegadaian memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi, baik itu nasabah dari kalangan muda maupun tua, kemudahan inilah yang nantinya menciptakan rasa nyaman bagi nasabah sehingga besar kemungkinan nasabah akan melakukan transaksi berulang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haryani, et.all (2020) Selain dua variabel diatas nilai taksiran menjadi variabel yang digunakan peneliti dalam mengukur keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas syariah. Nilai taksiran memiliki arti nilai perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu (Damanhur, 2011). Penetapan nilai taksiran yang tinggi dan sesuai kebutuhan nasabah akan mendorong seseorang untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018).

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Gadai Syariah

Menurut Umar, (2010) Gadai Syariah sering diidentikkan dengan *rahn* yang secara Bahasa diartikan *al-tsubut wa al-dawan* (tetap dan kekal). Sebagian ulama luhgat memberi arti *al-hab* (tertahan). Rahn menurut istilah syariat adalah menjadikan benda yang memiliki nilai menurut syariat sebagai jaminan utang, sehingga seseorang boleh mengambil utang atau mengambil sebagian manfaat barang tersebut. *Rahn* adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas hutang/pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. (Antonio, 2011). Sedangkan menurut Ath-Thayyar, dkk, dalam Ensiklopedia Fiqh Muamalah dalam Pandangan 4 Madzhab, (2017) gadai (*rahn*) secara terminologis adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utang itu dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya.

Kualitas Layanan

Menurut (Arianto, 2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu keramahan pelayanan petugas dan juga kualitas produk yang ditawarkan merupakan hal yang dapat mempengaruhi minat nasabah untuk terus menggunakan produk gadai syariah. Kecepatan dalam melayani nasabah juga menjadi poin penting bagi nasabah untuk menjadi nasabah tetap yang menggunakan produk gadai syariah, dan juga serta keakuratan pencatatan merupakan hal yang penting dilakukan untuk meningkatkan dan mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk gadai syariah keakuratan pencatatan pencatatan dilakukan sebagai bukti administrasi dan transaksi bagi kedua belah pihak. Jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat bergantung pada kebutuhan, keinginan, kemampuan kedua belah pihak, baik penyedia jasa maupun pihak yang membutuhkan jasa tersebut. Dalam hal ini, kualitas layanan bank syariah yang dimaksud bukan hanya berkaitan dengan pelayanan karyawan kepada nasabah yang terjadi di Bank Syariah Indonesia saja. Tapi mencakup kepada aksesibilitas, kredibilitas, kecepatan, ketepatan pencatatan, jaringan kantor yang luas, kelengkapan produk, keamanan dan fasilitas kemudahan atas informasi di pegadaian syariah lainnya.

Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi adalah keefektifan dan keefisienan yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi pembayaran terhadap produk yang dibelinya dengan melalui tahapan yang mudah. Kemudahan transaksi tersebut dapat berupa prosedur pemesanan yang sederhana, prosedur pembayaran yang variatif dan mudah dilakukan, proses pembelian yang informatif dan menyenangkan serta proses pengiriman produk yang cepat dan tepat. (Yuliawan,2018).

Kemudahan transaksi akan menjadi pertimbangan konsumen sebelum melakukan pembelian atau menggunakan produk. Faktor kemudahan penggunaan ini berkaitan dengan bagaimana operasional cara bertransaksi secara online. Kemudahan teknologi akan berdampak atau mempengaruhi perilaku dan tindakan, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi juga teknologi informasi yang dimanfaatkan, dan akan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk rahn. Dengan adanya kemudahan dalam bertransaksi tentunya memberikan banyak manfaat bagi nasabah maupun pihak pegadaian salah satunya efisiensi waktu.

Nilai Taksiran

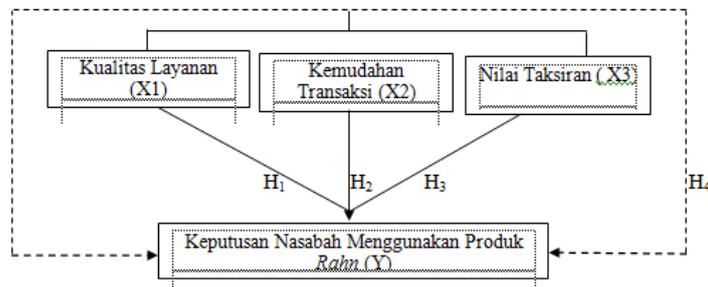
Nilai Taksiran adalah nilai atau harga perkiraan suatu barang jaminan yang ditentukan oleh petugas penaksir atas suatu barang jaminan yang diserahkan oleh nasabah kepada pihak pegadaian untuk menentukan penetapan jumlah uang pinjamanyang akan diserahkan kepada nasabah. Dalam penaksiran kegiatan yang dilakukan adalah perhitungan dan pengukuran terhadap barang jaminan yang diserahkan oleh nasabah. (Endang, 2018).

Nilai taksiran yang diberikan adalah dasar dari pencairan dana yang akan diberikan untuk meminimalisir atau menghindari resiko yang bisa terjadi dikemudian hari. Dikhawatirkan pada saat jatuh tempo terdapat nasabah yang tidak dapat melunasi pinjamannya maka pihak pegadaian akan melakukan pelelangan atas barang jaminan nasabah untuk melunasi jumlah pinjamannya. Lembaga keuangan memiliki persentase nilai taksiran tersendiri begitupun dengan Pegadaian. Setelah ditentukan besaran nilai dari emas tersebut, maka ditentukan nilai taksirannya. Jumlah nilai taksiran inilah yang akan menjadi batas tertinggi atau maksimal jumlah pembiayaan yang bisa diberikan oleh nasabah. Nilai taksiran pada umumnya tidak boleh sama atau melebihi harga pasar dan tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di Pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nanti yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat dan kebutuhannya.(Rambat Lupiyoadi, 2008).

Keputusan Nasabah

Menurut Siregar (2021) Keputusan adalah puncak dari fungsi manajemen, artinya dari seluruh fungsi manajemen harus terjadi aktivitas pengambilan keputusan agar dapat dilakukan evaluasi kembali terhadap proses manajemen tersebut. Keputusan merupakan sebuah action atau tindakan atas suatu rencana yang telah ditentukan atau dikatakan langkah dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Tindakan pengambilan keputusan merupakan langkah awal dari seluruh kegiatan yang dilakukan secara sadar. Pengambilan keputusan ini berlaku untuk perorangan, kelompok, perusahaan maupun organisasi. Dengan tindakan pengambilan keputusan ini, hasilnya akan bersifat futuristic yaitu berorientasi masa depan yang berlangsung jangka panjang maupun jangka pendek.

Model Penelitian



Hipotesis

Pengaruh Kualitas layanan terhadap keputusan nasabah produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput

Kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk jasa gadai di Pegadaian, kualitas layanan merupakan setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Kualitas layanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan. Oleh karena itu jika Kualitas Layanan yang dilakukan kurang baik maka kebutuhan atau keinginan nasabah tidak terpenuhi dan berakibat akan menurunkan minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk gadai syariah, maka dari itu pihak Pegadaian harus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dalam menggunakan produk gadai syariah di Pegadaian. Berdasarkan penelitian oleh Jumiarni (2019) mengatakan bahwa Kualitas layanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai syariah. Maka dari itu kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai syariah .

H₁ : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput.

Pengaruh Kemudahan Transaksi dengan keputusan nasabah produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput

Kemudahan Transaksi merupakan suatu kegiatan seseorang untuk melakukan suatu tindakan yang tidak merepotkan atau tidak memerlukan usaha berlebih. kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu semakin mudah alur transaksi pihak pegadaian memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi, baik itu nasabah dari kalangan muda maupun tua, kemudahan inilah yang nantinya menciptakan rasa nyaman bagi nasabah sehingga besar kemungkinan nasabah akan melakukan transaksi berulang yang tentunya akan menguntungkan bagi pihak pegadaian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Farokha, et.all (2022) menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan atau Kemudahan Transaksi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan nsabah menggunakan produk. Maka, nilai taksiran memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai syariah.

H₂ : Kemudahan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput.

Pengaruh Nilai Taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput.

Nilai taksiran adalah nilai atau harga perkiraan suatu barang gadai yang ditetapkan oleh petugas penaksir. Selanjutnya barang gadai tersebut diserahkan pihak Pegadaian untuk menentukan penetapan jumlah uang pinjaman yang akan diserahkan kepada nasabah. Dalam menentukan nilai taksir dilakukan perhitungan dan pengukuran terhadap barang gadai yang diserahkan oleh nasabah. Dalam menaksir barang gadai, pihak Pegadaian berprinsip menghindari hasil penaksiran yang dapat merugikan pihak Pegadaian maupun pihak nasabah. Nilai taksiran yang diberikan merupakan dasar dari pencairan dana yang akan diberikan guna untuk meminimalisir atau menghindari resiko yang bisa terjadi dikemudian hari. Apabila nilai taksiran yang tinggi maka jumlah uang yang akan dipinjamkan ke nasabah juga tentunya akan tinggi sesuai dengan nilai taksiran tersebut. Nasabah mendapatkan manfaat yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup dari nilai taksiran yang tinggi. Oleh karena itu Nilai Taksiran yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk gadai di Pegadaian dengan tingginya Nilai Taksiran Nasabah akan mendapatkan uang yang lebih besar dibandingkan dengan tempat pegadaian lainnya yang Nilai Taksiran nya rendah.

Berdasarkan penelitian oleh siregar (2018) mengatakan bahwa Nilai taksiran secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai syariah. Maka, nilai taksiran memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai syariah.

H₃ : Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi, dan Nilai Taksiran terhadap keputusan nasabah.

Dalam penelitian ini ingin diketahui apakah semua variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Biaya Ujrah, dan Nilai Taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput maka diajukan hipotesis sebagai berikut.

H₄ : Kualitas Layanan, Biaya Ujrah, dan Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk rahn pada PT Pegadaian Sungai Liput.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan skala Likert untuk mengukur informasi yang diperoleh. Skala Likert membantu menentukan persepsi dan pendapat orang serta mengukur perilaku orang dalam kaitannya dengan objek sikap. Peneliti biasanya mengumpulkan dan menyusun topic secara sistematis dan terperinci (Kriyantono,2020). Kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan *Software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS)

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah *Rahn* di Pegadaian Sungai Liput yang berjumlah 1.949 orang dan dalam hal ini peneliti menggunakan rumus *slovin* sebagai metode penarikan

sampel. Rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e = Nilai kritis (batas kesalahan) yang diinginkan adalah 10%

Berdasarkan rumus yang telah dijelaskan sebelumnya, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini diperoleh sampel pada penelitian ini berjumlah 95,11 dibulatkan menjadi 96 nasabah. Untuk teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan simple random sampling, yaitu suatu sampel yang terdiri dari sejumlah elemen yang dipilih secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Pengujian yang dilakukan dalam analisis data adalah uji validitas dan reliabelitas instrument, pengujian penerimaan klasik berupa Pengujian yang dilakukan dalam analisis data adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji penerimaan klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas dan ujiheteroskedastisitas. Dalam hal ini hipotesis yang digunakan adalah uji koefisien determinasi, dan uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas ini dilakukan dengan pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikan dibawah 0,05 dan berdasarkan hasil uji validitas dari 26 pernyataan terdiri dari variabel (kualitas layanan 10 pernyataan, kemudahan transaksi 6 pernyataan, nilai taksiran 4 pernyataan dan keputusan nasabah 6 pernyataan) diperoleh secara keseluruhan tingkat signifikansi dibawah α 5% (0,05) dan dinyatakan valid.

Sedangkan hasil Uji realibilitas menyatakan bahwa *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa setiap pernyataan dari seluruh variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Normalitas Data

**Tabel Hasil 4 Uji Normalitas Data
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.33724174
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.061
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4 diketahui bahwa hasil menggunakan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang asrtinya data residual berdistribusi normal karena tingkat signifikasinya lebih besar dari 0,05.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel Hasil 5 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	T		
1	(Constant)	4.990	2.550		1.957	.053	
	Kualitas Layanan	.302	.086	.446	3.528	.001	.435
	Kemudahan Transaksi	.046	.120	.044	.379	.706	.514
	Nilai Taksiran	.350	.149	.250	2.340	.021	.607

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan tabel hasil uji dengan bantuan SPSS terlihat bahwa ketiga variable yaitu Kualitas Layanan, Kemudahan Transaksi dan Nilai Taksiran menunjukkan angka VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance diatas 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak terjadi Multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.679	1.363		4.167	.000	
	Kualitas Layanan	-.082	.046	-.269	-1.780	.078	
	Kemudahan Transaksi	.092	.064	.200	1.437	.154	
	Nilai Taksiran	-.105	.080	-.169	-1.320	.190	

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : SPSS, Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat uji heteroskedastistas dengan menggunakan uji *glejser* terlihat bahwa hasil signifikansi : kualitas layanan 0,078, kemudahan transaksi 0,154,dan nilai taksiran 0.190 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastistas.

Hasil Uji t (Uji Signifikansi Parsial)

Tabel 7 Hasil Uji T (Uji Signifikansi Parsial)

Model		Coefficients ^a				T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.990	2.550		1.957	.053	
	Kualitas Layanan	.302	.086	.446	3.528	.001	
	Kemudahan Transaksi	.046	.120	.044	.379	.706	
	Nilai Taksiran	.350	.149	.250	2.340	.021	

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil Uji t tersebut dapat diinterpretasikan dari masing-masing koefisien berikut:

- Variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,528 > t_{tabel} 1,986$ yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh

positif signifikan terhadap keputusan nasabahn mengguakan produk *rahn*. Dapat disimpulkan H₁ diterima.

- b. Variabel kemudahan transaksi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,706 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,379 < t_{tabel} 1,986$ yang berarti kemudahan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah mengguakan produk *rahn*. Dapat disimpulkan H₂ ditolak.
- c. Variabel nilai taksiran memiliki nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,340 > t_{tabel} 1,986$ yang berarti nilai taksiran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*. Dapat disimpulkan H₃ diterima.

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* secara parsial, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* secara parsial dan nilai taksiran berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* secara parsial pada PT Pegadaian Syariah Sungai Liput.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 8 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599.801	3	199.934	17.385	.000 ^b
	Residual	1058.032	92	11.500		
	Total	1657.833	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Nilai Taksiran, Kemudahan Transaksi, Kualitas Layanan

Sumber : SPSS, Data diolah 2023

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 17,385 > F_{tabel} 2,70$ yang berarti semua variabel independen meliputi kualitas layanan, kemudahan transaksi dan nilai taksiran secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT Pegadaian Syariah Sungai Liput.

Hasil Uji R² (Koefisien Determinasi)

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.362	.341	3.391

a. Predictors: (Constant), Nilai Taksiran, Kemudahan Transaksi, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : SPSS, Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,341 angka tersebut mengidentifikasi bahwa variabel-variabel independen yaitu kualitas layanan, kemudahan transaksi dan nilai taksiran dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 34,1% untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu keputusan

nasabah dan sisanya 65,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam model penelitian seperti biaya ujarah, lokasi, faktor ekonomi, promosi,dan lingkungan.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.990	2.550		1.957	.053
	Kualitas Layanan	.302	.086	.446	3.52	.001
	Kemudahan Transaksi	.046	.120	.044	.379	.706
	Nilai Taksiran	.350	.149	.250	2.340	.021

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Berdasarkan uji hipotesis regresi linier berganda pada tabel 10 diatas menunjukkan persamaan regresi linier Y Keputusan Nasabah menggunakan produk rahn, X1 Kualitas Layanan, X2 Kemudahan Transaksi, X3 NilaiTaksiran. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Layanan bertanda positif sebesar 0,302, artinya setiap kenaikan 1% Kualitas Layanan maka Keputusan Nasabah menggunakan produk rahn akan naik sebesar 0,302. Koefisien regresi variabel Kemudahan Transaksi bertanda positif sebesar 0,046, yang artinya setiap kenaikan 1% Kemudahan Transaksi maka Keputusan Nasabah menggunakan produk rahn naik sebesar 0,046. Serta koefisien regresi pada variabel Nilai Taksiran bertanda positif sebesar 0,350, yang artinya setiap kenaikan 1% Nilai Taksiran akan mempengaruhi Keputusan Nasabah menggunakan produk rahn sebesar 0,350. Adapun persamaan regresinya yang berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas adalah $Y=4,990+0,302X1+0,046X2 +0,350X3+e$

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Transaksi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*, sedangkan Kualitas Layanan dan Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn*. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan terutama variabel yang diteliti. Penelitian selanjutnya disarankan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk *rahn* pada PT Pegadaian sungai liput. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 34,1% variasi keputusan nasabah. Penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang mungkin dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti biaya ujarah, lokasi, faktor ekonomi, promosi, dan lingkungan.

REFERENSI

- Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar, dkk, Ensiklopedia Fiqh Muamalahdalam Pandangan 4 Madzhab, Penerjemah, Miftahul Khairi, (Yogyakarta: MaktabahAl-Hanif, cet 4, 2017), h. 174.
- Adib, M. (2014).Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Memilih Produk Rahn Di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Ciputat.

- Al-Asqalani, I. H., & Rajab, I. (2010). Fathul Bari Syarah Shahih Al-Bukhari, Terj. Amiruddin, *Fathul Baari Penjelasan Kitab Shahih Bukhari, Jilid, 13*.
- Al Hadi, A. A. (2017). Fikih Muamalah Kontemporer.
- Arfiana, Arifah. 2016. Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pengadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar.Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.
- Bachmid, S., Musyawah, I., Hidayah, Nr, & Pratamasyari, Da (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah* , 2 (1), 70-86.
- Basaqi, AJ (2022). *Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pegadaian Syariah Ulee Kareng* (Disertasi Doktor, UIN Ar-Raniry).
- Bumi, H. T. (2020). *Pengaruh Kemudahan dalam Transaksi, Keamanan, dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Secara Online di Tokopedia* (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Damanhur,(2011)*PengaruhJumlahtaksiranDanUangPinjamanTerhadapLabaBersihPada Per umPegadaian Syariah Kotalhokseumawe*
Volume 9 Nomer 2(Maret).
- Damarjati, A. R. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bpd Diy Syariah Cabang Cik Di Tiro)* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Ekadhesti, A. (2017). *Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Purbalingga* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Endang, E. (2018). Analisis Penaksiran Nilai Barang Gadai Emas Dalam Menentukan Jumlah Pinjaman Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Sekayu. *Jurnal Acsy: Jurnal Accounting Politeknik Sekayu*, 7(2), 12-21.
- Fauzan, M. I., & Sujana, S. (2022). Pengaruh Kelengkapan Fitur Aplikasi, Kemudahan Transaksi, Dan Potongan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bioskop Pada Aplikasi TIX ID. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(1), 1-14.
- Hasibuan, Dks, & Siregar, Pa (2020). Konsep Kpr Syariah Menurut Syafi'i Antonio. *Jurnal Penelitian Bidang Keagamaan* , 11 (1).
- Hidayat, R. J. (2016). *Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Mekanisme Pelelangan Barang Jaminan Gadai Dalam Produk Pembiayaan Arrum (Ar Rahn Unit Usaha Mikro) Pada Pegadaian Syariah Cabang Cijerah Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Fakultas Syar'iah (Unisba)).
- Haryani, H., Asrida, A., Aziz, I., & Bariah, C. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan terhadap Minat Pengusaha Mikro Menggunakan Produk Rahn Bank Aceh Syariah di Kabupaten Bireuen. *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah*, 2(2), 176-186.
- Maidin, M. S. (2020).
- Hidayat, In (2022). *Pengaruh Nilai Appraisal Dan Pernyataan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Kpr Emas Di Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Medan Kampung Baru* (Disertasi Doktor, Universitas Medan Area)
<https://www.merdeka.com/sumut/al-maidah-ayat-2>
<https://www.tokopedia.com/s/quran/al-baqarah/ayat-283>
- Ihsan, M. (2018).Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri (Bsm) Padang Panjang.

- Jumiarni, J. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Polewali* (Doctoral Dissertation, Iain Parepare).
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Khotriah, K., Saleh, M., & Nuriasari, S. (2019). Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro. *Sigma-Mu*, 11(1), 63-81.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller. 2009 *Marketing Management 13th Edition* New Jersey Pearson Prentice
- Laila Sari, I. N. D. R. I. (2018). *Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Di Pt. Bank Syariah Mandiri Godean)* (Doctoral Dissertation, Universitas Alma Ata Yogyakarta).
- Lupiyoadi, Rambat Dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Muhammad, S. A. (2009). *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Cendekia Institute.
- Pratiwi, N. (2019). Strategi Bank Syariah Menghadapi Perkembangan Produk Gadai Emas (Studi Kasus Bri Syariah). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5 (1), 1-18.
- Putri, R. A. Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, Lokasi, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pos Yogyakarta).
- Renaissance (Firm). (2005). *Edukasi Profesional Syariah: Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah* (Vol. 7). Renaissance.
- Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1323-1341.
- Rusmiati, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Syariah Di Pegadaian Syariah Cps Padayungan Kota Tasikmalaya* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Santoso, H., & Anik, A. (2015). Analisis Pembiayaan Ijarah Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).
- Seftiani, A. (2018). *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Kcp Raden Intan)* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Seknun, Hb (2020). *Peran Masyarakat Dalam Perekonomian Pedesaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam: Studi Di Negeri Mosso, Kecamatan Tehoru, Kabupaten Maluku Tengah* (Disertasi Doktor, Iain Ambon).
- Siregar, C. (2018). *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan* (Doctoral Dissertation, Iain Padangsidempuan).
- Sodri, A. (2017). *Analisis Pelaksanaan Akad Rahn Dan Akad Ijarah Dalam Transaksi Gadai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung)* (Disertasi Doktor, Uin Raden Intan Lampung).
- Soemitra, A. (2009). Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Jakarta Kencana, Dalam Aslikhah, 2011, "Strategi Pemasaran Pada Bmt Masalah" Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. *Jurnal Malia*, 1.

- Suhendi, Hendi. 2011. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Susilawati, A. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Rahn Pada Cabang Pegadaian Syariah Pangkajene* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: CvAlfabeta
- Wibowo, E., & Widodo, U. H. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah?: Kedudukan Nasabah Terhadap Bank Dalam Hubungannya Dengan Penerapan Metode Bunga Di Bank Konvensional Dan Metode Bagi Hasil Di Bank Syariah: Suatu Tinjauan Hukum*. Ghalia Indonesia.
- Wiryaningsih, D., Dewi, G., & Barlinti, Y. S. (2005). *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Yuliawan, E., Siagian, H., & Willis, L. 2018. Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Zalora Indonesia (studi pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan). *Jurnal Ekonomi dan kewirausahaan*, 34-49.
- Yusuf, N. (2016). Pemanfaatan Barang Gadaian Dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 4(2).