



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA GADAI EMAS SYARIAH
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CHAIRANI SIREGAR
NIM. 13 220 0099**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA GADAI EMAS SYARIAH
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CHAIRANI SIREGAR
NIM. 13 220 0099**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2018**



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA GADAI EMAS SYARIAH
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CHAIRANI SIREGAR
NIM. 13 220 0099**

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Hamni Fadilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Chairani Siregar
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 31 Desember 2018

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Chairani Siregar yang berjudul: "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Hamni Fadilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chairani Siregar

NIM : 13 220 0099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA GADAI EMAS SYARIAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiaris sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 31 Desember 2018

Saya yang Menyatakan,



Chairani Siregar
NIM : 13 220 0099

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chairani Siregar
Nim : 13 220 0099
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**". Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 31 Desember 2018
Yang Menyatakan



Chairani Siregar

CHAIRANI SIREGAR
Nim: 13 220 0099



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4, Ssitang 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SARJANA

NAMA : CHAIRANI SIREGAR
NIM : 13 220 0099
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGGUNAKAN JASA GADAI EMAS SYARIAH PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Dr. Darwis Harahap, S.HL, M.Si
NIP.19780818 200901 1 015

Sekretaris

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.HL, M.Si
NIP.19780818 200901 1 015

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Nofinawati, SEL, MA
NIP.19821116 201101 2 003

Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin 31 Desember 2018
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 73,38 (B)
Predikat : CUM LAUDE
IPK : 3,52



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22060 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA,
PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA GADAI EMAS SYARIAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : CHAIRANI SIREGAR
NIM : 13 220 0099

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 08 Maret 2019

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak-pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan hingga skripsi ini selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan.
Kepada Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag

selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Nofinawati, M.A Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Andan Siregar, Ibunda Masnida Harahap, serta Abanganda Ahmad Syafei Siregar, Kakanda Putri Aisyah Siregar dan NurlilHayati Siregar serta seluruh Keluarga yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini. Karena keluarga selalu memberikan tempat istimewa bagi peneliti. Dan terutama untuk Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Buat sahabat peneliti, Ita Marniati Harahap, Dina Alexander, Rizki Pin Hasanah Harahap, Emmi Hairani Harahap, Hotman Pandapotan, Endang, Fitriani, Novita, Siti Hajar, Nikmah Fauziah Siregar, Hadenggan Sihombing, yang selalu menjadi teman terbaik dan sebagai pendorong peneliti “kalian luar biasa”. Meski terkadang selalu

menyebalkan, akan tetapi kita tetap menjadi teman hidup selamanya. Semoga kita dapat berkumpul lagi.

8. Buat teman-teman PS-3 angkatan 2013 dan rekan-rekan mahasiswa, terimakasih atas dukungan, saran dan semangat yang kalian tularkan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.
9. Buat semua teman-teman Alumni SMA N 3 Padangsidempuan yang sedang berjuang dalam meraih cita-citanya, kita selalu berjuang untuk sama-sama meraihnya. Semoga tetap semangat dan terus berjuang demi tujuan awal kita semua.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, 31 Desember 2018
Peneliti,

CHAIRANI SIREGAR
NIM. 13 220 0099

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

ABSTRAK

Nama : Chairani Siregar
NIM : 13 220 0099
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Salah satu kegiatan bank syariah yang cukup berkembang pesat di masyarakat adalah layanan gadai emas syariah. Gadai emas syariah merupakan sistem pembiayaan yang dilakukan oleh perbankan syariah dengan dasar hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, baik sistem gadainya maupun emas sebagai barang gadainya. Gadai emas syariah merupakan jenis jasa pembiayaan baru dari perbankan syariah yang sebelumnya sudah dirintis oleh pegadaian. Produk gadai merupakan jasa yang lebih mudah dan cepat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminan. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya di pegadaian saja. Kini masyarakat mulai menggunakan gadai emas pada perbankan syariah.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu manajemen pemasaran. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan keputusan nasabah, nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan jumlah sampel 94 Nasabah. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f), dan uji koefisien determinasi.

Dengan menggunakan program *SPSS Versi 22.0*. diperoleh hasil pengukuran regresi dengan persamaan $KN = 5,905 + 0,224NT + 0,582BB + 0,0248P - 0,023P$ dan data Adjusted R square sebesar 0,405 hal ini berarti 40,5% variabel Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan mampu menerangkan variabel Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa, Nilai Taksiran memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ ($1,853 > 1,662$ dan $0,067 < 0,1$) artinya Nilai Taksiran berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Biaya-Biaya memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,948 > 1,662$) tingkat signifikansi $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$) artinya Biaya-Biaya berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Promosi memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ ($0,199 < 1,662$ dan $0,843 > 0,1$) artinya Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah, Pelayanan memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ ($-0,223 < 1,662$ dan $0,824 > 0,1$) artinya Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Hasil penelitian secara simultan (uji F) menyatakan bahwa Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,801 > 2,01$) dan tingkat signifikansi yang diperoleh $0,000 < \alpha$ ($0,1$) artinya Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Kata kunci: Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi, Pelayanan, dan Keputusan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	v
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Definisi Operasional Variabel	9
E. Rumusan Masalah	11
F. Tujuan Penelitian	11
G. Kegunaan Penelitian	12
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Landasan Teori	17
1. Perbankan Syariah	17
2. Gadai (<i>Ar- Rahn</i>)	19
3. Keputusan Nasabah	22
4. Nilai Taksiran	26
5. Biaya-Biaya Gadai	28
6. Promosi	30
7. Pelayanan	33
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pikir	38
D. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	41

C. Populasi dan Sampel	41
D. Sumber Data	43
E. Instrumen Pengumpulan Data	44
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
G. Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	54
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ..	54
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	56
3. Jenis-Jenis Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	57
4. Budaya Perusahaan Bank Syariah Mandiri	59
5. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	60
B. Karakteristik Responden Penelitian	62
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	64
C. Analisis Hasil Penelitian	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Statistik Deskriptif	69
4. Uji Normalitas	70
5. Uji Linearitas	70
6. Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Multikolinearitas	73
b. Uji Heterokedastisitas	74
7. Analisis Regresi Linaer Berganda	75
8. Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)	77
9. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	78
10. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	80
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	5
Tabel 1.2	Definisi Operasional Variabel.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1	Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner.....	45
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner Tentang Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi, Pelayanan dan Keputusan Nasabah.....	45
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran.....	65
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Biaya-Biaya.....	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Promosi.....	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Keputusan.....	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.12	Uji Linearitas Nilai Taksiran dengan Keputusan.....	71
Tabel 4.13	Uji Linearitas Biaya-biaya dengan Keputusan.....	71
Tabel 4.14	Uji Linearitas Promosi dengan Keputusan.....	72
Tabel 4.15	Uji Linearitas Pelayanan dengan Keputusan.....	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
Tabel 4.20	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	78
Tabel 4.21	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.....	61

LAMPIRAN

Permohonan Kesediaan Pembimbing Skripsi

Permohonan Kesediaan Pembimbing Skripsi

Mohon Izin Riset di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Izin Riset di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Surat Keterangan Telah Melakukan Riset di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner

Lampiran 2 Tabel Harga Kritik dari r Product-Moment

Lampiran 3 Data Mentah Hasil Kuisisioner

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran 6 Titik Prentase Distribusi t ($df=81-120$)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan bank syariah yang cukup berkembang pesat di masyarakat adalah layanan gadai emas syariah. Gadai emas syariah merupakan sistem pembiayaan yang dilakukan oleh perbankan syariah dengan dasar hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, baik sistem gadainya maupun emas sebagai barang gadainya.

Sebelum Perum Pegadaian membuka unit Gadai Syariah, pelayanan jasa serupa telah dimulai oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) dengan meluncurkan sebuah produk Gadai Syariah yang disebut Gadai Emas Bank Syariah Mandiri (BSM), pada tanggal 1 November 2001 atau bertepatan dengan ulang tahun kedua BSM.¹ Dalam pelaksanaan Gadai Syariah ini, BSM menerapkan konsep transaksi (akad), yaitu gadai sebagai prinsip dan akad sebagai tambahan terhadap produk lain, seperti dalam pembiayaan *bai' al-murabahah*, yaitu (a) bank dapat menahan barang nasabah sebagai konsekuensi dari akad yang dilakukannya. Namun bank tidak menahan jaminan secara fisik, kecuali surat-suratnya saja (secara *fiducia*); (b) gadai sebagai produk, yaitu bank dapat menerima dan menahan barang jaminan untuk pinjaman yang diberikan dalam jangka waktu pendek.

¹Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: SinarGrafika, 2008), hlm. 17.

Gadai Emas Bank Syariah Mandiri itu, masih menerapkan *feet* terhadap jumlah pinjaman yang diberikan sebesar 4%, yang dialokasikan sebagai pendapatan yang dibagikan kepada para deposan dan biaya administrasi bank, yang di dalamnya juga termasuk asuransi. Pelaksanaan gadai dimaksud, mendapat reaksi dari Dewan Syariah Nasional (DSN) yang menganggapnya tidak lebih sebagai praktik bisnis ribawi dan menyalahi prinsip dan nilai hukum Islam, yang membungakan pinjaman. Oleh karena itu, mulai bulan juli 2002, BSM tidak lagi menerapkan praktik gadai konvensional dan menggantinya dengan skim pembebanan biaya pada penyimpanan barang gadai (*deposit box*) yang ditentukan oleh besar dan kecilnya terhadap risiko barang gadai (*marhun*), bukan pada besarnya pinjaman. Hal dimaksud sesuai fatwa DSN No. 26/DSN/MUI/2002.²

Dengan adanya produk gadai ini dalam kegiatan bank syariah akan membantu masyarakat yang membutuhkan dana dengan cepat dan aman. Sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya.

Produk gadai merupakan jasa yang lebih mudah dan cepat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminan. Produk gadai merupakan salah satu alternatif pendanaan sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan yang rumit atau yang tidak dapat menyulitkan nasabah untuk memperoleh dana pinjaman. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis masyarakat sudah

²*Ibid.*, hlm. 17.

bisa mendapatkan dana untuk kebutuhannya, baik secara produktif maupun konsumtif.

Gadai (*rahn*) merupakan penyerahan barang(*marhun*) kepada pihak pemberi hutang (*murtahin*) yang dilakukan oleh orang yang berhutang (*rahin*) sebagai jaminan atas hutang yang diterima. Praktik gadai telah ada sejak zaman Rasulullah SAW dan beliau sendiri pernah melakukannya.³ Perbedaan antara gadai syariah (*rahn*) dengan gadai konvensional adalah dalam hal pengenaan bunga. Gadai syariah menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002 mengatur Produk Gadai Emas Syariah. Dalam fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 dijelaskan bahwa Gadai Emas diperbolehkan berdasarkan prinsip *rahn* dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur di dalam Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.⁴ Ketentuan tersebut bertujuan mencegah terjadinya spekulasi dalam praktik gadai emas syariah yaitu dengan menetapkan batas maksimal plafon pembiayaan serta frekuensi perpanjangan saat jatuh tempo.

Gadai emas syariah merupakan jenis jasa pembiayaan baru dari perbankan syariah yang sebelumnya sudah dirintis oleh pegadaian. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya di pegadaian saja. Kini masyarakat mulai menggunakan gadai emas pada perbankan syariah.

³M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 255.

⁴Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 385.

Gadai Emas Bank Syariah Mandiri merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Dengan jaminan berupa logam mulia dan perhiasan. Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang lebih murah biayanya dan nyaman serta cepat. Dengan menggunakan akad *Qardh* dalam rangka *Rahn* dalam arti akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan, serta biaya pemeliharaan menggunakan akad ijarah dapat memberikan nasabah keyakinan untuk menggunakan produk disamping keunggulannya dan manfaat serta kemudahan lainnya.

Menurut Undang-Undang No.7 tahun 1992 pasal 1 ayat 16 tentang perbankan “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.⁵ Sama halnya dengan pengertian nasabah di perbankan syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah seseorang yang menggunakan jasa maupun produk perbankan syariah baik itu dalam bentuk simpanan dan pinjaman uang.

Nasabah yang membutuhkan dana dengan cepat dapat menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah karena dapat memberikan pembiayaan dengan mudah. Dengan prosedur yang mudah dan cepat, yang mana nasabah hanya datang dan membawa barang jaminan berupa emas saja.

⁵Undang-Undang Perbankan (Jakarta: Sinar Grafika, 2005), hlm. 11.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada
PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

No	Tahun	Jumlah asabah
1	2014	1.335
2	2015	1.497
3	2016	1.519

Sumber data: PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan data jumlah nasabah pada tabel diatas yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan setiap tahunnya bertambah, yang dilihat dari tahun 2014 - 2016. Pada tahun 2014 nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan berjumlah 1.335 orang, tahun 2015 jumlah nasabah mengalami kenaikan yaitu sebanyak 162 orang dari tahun 2014. Kemudian ditahun 2016 jumlah nasabah tersebut mengalami kenaikan lagi yaitu sebanyak 22 orang dari tahun sebelumnya yaitu dari tahun 2015. Dari penjelasan data di atas dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah nasabah mengalami penurunan.

Nasabah merupakan faktor yang penting bagi lembaga keuangan khususnya pada Bank syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Bank dikatakan dapat mencapai target apabila memiliki nasabah, karena dari nasabahlah bank mendapatkan keuntungan.

Keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah ini karena adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah tersebut. Beberapa faktor tersebut yang mendorong nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah. Dengan demikian dapat diketahui beberapa faktor tersebut ada yang

berpengaruh besar terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

Nilai taksiran adalah nilai tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dengan nilai taksiran yang tinggi akan mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya. Oleh karena itu Bank Syariah harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan.

Dalam gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah. Pada dasarnya biaya jasa penyimpanan ini ditentukan berdasarkan nilai taksiran emas tersebut. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi, sewa dan materai di awal akad.⁶ Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa yang diinginkan.

Dalam upaya memperkenalkan produk dan menarik minat masyarakat, strategi promosi merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh bank. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank.⁷ Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk mempertahankan nasabahnya. Promosi yang menarik dan efektif akan mampu menarik minat nasabah menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Nasabah akan merespon baik apabila promosi yang diberikan Bank Syariah Mandiri

⁶Wawancara dengan Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yaitu ibu Lisna, Kamis 02 Februari 2017 pukul 14.00 WIB.

⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 222.

dapat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah yang menggunakan jasa gadai emas syariah.

Selain ketiga faktor diatas, faktor kualitas pelayanan kepada nasabah juga sangat penting dalam pemasaran jasa. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut pendapat nasabah: “pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi nasabah karena dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah menjadi lebih nyaman”.⁸ Pegawai gadai emas BSM memiliki sifat yang ramah dan sopan.

Jasa gadai emas syariah di PT. Bank Syariah Mandiri saat ini hanya menerima barang jaminan berupa emas saja. Pertimbangan ini disebabkan oleh kecilnya resiko yang akan terjadi yakni nilai taksir emas yang stabil bahkan cenderung naik dari tahun ke tahun.

Dari uraian di atas, maka peneliti berkeinginan meneliti faktor-faktor tersebut yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah pengguna jasa gadai emas syariah. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul
“ PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH

⁸Wawancara dengan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, senin 02 Maret 2017 pukul 15.00 WIB.

MENGGUNAKAN JASAGADAI EMAS SYARIAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dilihat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk gadai emas syariah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Jumlah nasabah yang menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan mengalami kenaikan namun kenaikan jumlah nasabah mengalami penurunan.
3. Kurangnya minat nasabah dalam memilih gadai emas BSM karena nasabah lebih memilih ke pengadaian syariah.
4. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
5. Promosi yang tidak menarik dan efektif akan membuat nasabah pindah ke tempat lain.
6. Nilai taksiran yang tinggi akan mendorong nasabah menggunakan jasa gadai emas PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah serta tujuan yang dimaksud tercapai maka diperlukan batasan masalah. Batasan masalah yang akan diteliti yaitupengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap

keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel. Variabel yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat. variabel bebas (*Independence Variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas biasanya dinotasikan dengan simbol X. Sedangkan variabel terikat (*Dependent Variable*) adalah faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, biasanya dinotasikan dengan simbol Y.⁹ Maka definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Nilai taksiran (X ₁)	Nilaitaksiran barang menjelaskan jumlah maksimal pinjaman yang diperoleh nasabah dari taksiran emas yang disesuaikan dengan harga standar emas.	1. Kesesuaian penaksiran karatase 2. Penaksiran berat emas yang digadaikan 3. Nilai taksiran oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan	Ordinal

⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 48.

Biaya-biaya (X_2)	Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya administrasi 2. Biaya materai 3. Biaya sewa 	Ordinal
Promosi (X_3)	Promosi adalah cara untuk memberitahukan kepada masyarakat tentang produk yang dimiliki. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabah. ¹⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periklanan (<i>advertising</i>) 2. Promosi penjualan (<i>sales promotion</i>) 3. Publisitas (<i>publicity</i>) 4. Penjualan pribadi (<i>personal selling</i>) 	Ordinal
Pelayanan (X_4)	Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain. ¹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Empati (<i>empathy</i>) 3. Reabilitas (<i>reability</i>) 4. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 5. Jaminan (<i>assurance</i>) 	Ordinal
Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil produk tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan masalah 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan membeli 	Ordinal

¹⁰Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 155.

¹¹Malayu SP Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 152.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya-biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ?
3. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ?
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ?
5. Apakah terdapat pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya-biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
5. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adanya suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat terutama bagi bidang ilmu yang diteliti. Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik.

2. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Peneliti diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak Bank Syariah Mandiri mengenai pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan informasi dan referensi serta menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.

4. Bagi Masyarakat

Peneliti ini diharapkan dapat menambah kepustakaan di bidang Perbankan Syariah dan dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi selanjutnya, maka peneliti mengklasifikasikannya kedalam lima bab yaitu:

BAB I, merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, yaitu semakin berkembangnya Bank Syariah dalam dunia perbankan dimana salah satu kegiatan yang cukup berkembang pesat di masyarakat adalah layanan gadai emas syariah. Gadai emas syariah merupakan jenis jasa pembiayaan baru dari perbankan syariah yang sebelumnya sudah dirintis oleh pegadaian. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan

emas miliknya di pegadaian saja. Kini masyarakat mulai menggunakan gadai emas pada perbankan syariah.

Bank syariah dalam mempertahankan nasabahnya memiliki strategi. Strategi tersebut antara lain, dengan tingginya nilai taksiran akan mendorong nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas, biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah tidak membebaskan nasabah tersebut. Dengan menampilkan promosi yang menarik dan efektif akan mampu menarik minat nasabah menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”.

Penelitian ini dibatasi pada satu variabel bebas yaitu Keputusan Nasabah (Y), dan empat variabel terikat yaitu Nilai Taksiran (X_1), Biaya-Biaya (X_2), Promosi (X_3) dan Pelayanan (X_4). Berdasarkan fenomena yang terjadi maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Dengan adanya rumusan masalah tersebut maka akan tercapai tujuan penelitian yakni mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

yang telah dijelaskan sebelumnya. Hasil dari penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk peneliti, bank, mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, maupun pada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik yang sama.

BAB II, membahas tentang landasan teori permasalahan yang diteliti, yakni teori-teori yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat. Dimulai dengan variabel bebas yaitu Keputusan Nasabah (Y) kemudian dilanjutkan dengan variabel terikat yaitu Nilai Taksiran (X_1), Biaya-Biaya (X_2), Promosi (X_3) dan Pelayanan (X_4). Untuk mendukung teori-teori yang ada maka disertakan juga penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III, membahas tentang metode penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Sudirman eks Merdeka No. 130 Kel. Wek 1 Kec. Padangsidimpuan Utara. Penelitian ini dilaksanakan mulai Februari 2017 sampai dengan Mei 2017. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah yang menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang berjumlah 1.519 dari jumlah tersebut akan diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin sejumlah 94 Nasabah. Sampel tersebut didapatkan dari hasil angket. Setelah data tersebut terkumpul maka akan dilakukan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 22.0.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian yang berisikan Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, dan pengaruh

nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri-Cabang Padang sidimpuan. Dalam bab ini data yang diperoleh diujikan dan analisis sesuai dengan analisis data yang akan digunakan.

BAB V, bab ini merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah yang ada pada bab pendahuluan dan disertai dengan saran-saran kemudian dilengkapi literatur.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Perbankan Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum Islam, jadi dalam kegiatannya bank syariah tidak membebankan bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah tergantung dari akad antara nasabah dan bank.

Bank syariah di Indonesia telah berdiri sejak tahun 1992, Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Intrest Fee Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional yang tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).

Undang-undang perbankan syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Riba berarti pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara *bathil* atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.¹ Dengan demikian Allah mengingatkan dalam firman-Nya:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuhdirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An Nisa: 29).²

Ayat ini melarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka. Kemudian Allah menerangkan bahwa mencari harta, dibolehkan dengan cara berniaga atau berjual beli dengan dasar suka sama suka tanpa suatu paksaan.³ Karena jual beli yang dilakukan secara paksa tidak sah walaupun ada bayaran atau penggantinya. Selanjutnya Allah melarang membunuh diri. Menurut bunyi ayat, yang dilarang dalam ayat ini ialah membunuh diri sendiri, tetapi yang dimaksud ialah membunuh diri sendiri dan membunuh orang lain. Dilarang membunuh diri sendiri karena perbuatan itu termasuk

¹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2007), hlm. 73.

²Departemen Agama RI, *Al-qur'an Terjemah Per-Kata* (Bandung: Sygma, 2009), hlm.83.

³<https://risalahmuslim.id/quran/an-nisaa/4-29/>

perbuatan putus asa, dan orang yang melakukannya adalah orang yang tidak percaya kepada rahmat Allah.

2. Gadai (*Ar-Rahn*)

Transaksi hukum gadai dalam fikih Islam disebut *Ar-rah*n. *Ar-rah*n adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *Ar-rah*n dalam bahasa arab adalah *ats-tsubutwa ad-dawam*, yang berarti “tetap” dan “kekal”.⁴ Seperti dalam kalimat *maun rahin*, yang berarti air yang tenang. Hal itu berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Al-Muddatstsir (74) ayat 38 sebagai berikut.⁵

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.”.

(Q.S Al-Muddatstsir: 38).

Dalam ayat ini Allah menegaskan bahwa setiap jiwa manusia tergadai di sisi Allah. Baik yang muslim maupun yang kafir, yang ingkar atau pun yang taat, semua tergantung kepada Allah.⁶ Tiap jiwa terikat dengan amal yang dikerjakannya sampai hari kiamat, kecuali golongan kanan. Artinya mereka dapat melepaskan keterikatan mereka di sisi Allah dengan amal-amal baik yang mereka kerjakan, sebagaimana halnya seorang dapat melepaskan diri dari status gadai karena telah membayar kewajibannya.

⁴Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 105.

⁵Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 1.

⁶<https://risalahmuslim.id/quran/al-muddatstsir/74-38/>

Pengertian gadai (*rahn*) secara bahasa seperti yang diungkapkan diatas adalah tetap, kekal, dan jaminan; sedangkan dalam pengertian istilah adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, dan dapat diambil kembali sejumlah harta dimaksud sesudah ditebus.

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, Gadai Syariah (*rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman (*marhunbih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau menerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.⁷

1) Dasar Hukum Gadai

Perjanjian gadai itu dibenarkan oleh Islam, sebagaimana yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah (2) ayat 283 yang digunakan sebagai dasar dalam membangun konsep gadai adalah firman Allah SWT sebagai berikut.⁸

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

⁷*Ibid.*, hlm. 3.

⁸*Ibid.*, hlm. 254.

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

Ayat ini menerangkan tentang muamalah yang dilakukan tidak secara tunai, yang dilakukan dalam perjalanan dan tidak ada juru tulis yang akan menuliskannya. Dalam hal muamalah yang tidak tunai, yang dilakukan dalam perjalanan dan tidak ada seorang juru tulis yang akan menuliskannya, maka hendaklah ada barang tanggungan (borg) yang dipegang oleh pihak yang berpiutang.⁹ Kecuali jika masing-masing percaya-mempercayai dan menyerahkan/berserah diri kepada Allah, maka muamalah itu boleh dilakukan tanpa adanya barang tanggungan.

2) Rukun dan Syarat Gadai

- a. Aqid (orang yang berakad), yaitu yang menggadaikan (*rahin*) dan yang menerima gadai (*murtahin*).
- b. Akad ijab dan kabul.
- c. Adanya jaminan (*marhun*) berupa barang atau harta, syarat pada benda yang dijadikan jaminan ialah keadaan barang itu tidak rusak sebelum janji utang harus dibayar.

⁹<https://risalahmuslim.id/quran/al-baqarah/2-283/>

- d. Adanya utang (*marhun bih*), disyaratkan keadaan utang telah tetap.

3. Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut pemahaman yang paling umum, sebuah keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Dengan perkataan lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Jika seseorang mempunyai pilihan antara melakukan pembelian dan tidak melakukan pembelian, pilihan antara merk X dan merk Y, atau pilihan untuk menggunakan waktu mengerjakan “A” atau “B”, orang tersebut berada dalam posisi untuk mengambil keputusan.

Keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif yang ada. Keputusan nasabah dalam mengambil produk karena adanya pemilihan dari dua atau lebih alternatif. Dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil produk tertentu, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Nasabah adalah orang yang biasanya berkaitan dengan bank atau lembaga keuangan atau disebut juga

konsumen yang menggunakan produk yang ditawarkan suatu perusahaan.¹⁰

Schiffman dan Kanuk (2000) mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif. Suatu keputusan tanpa pilihan disebut "pilihan Hobson."

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah hasil akhir atau memilih satu dari dua atau lebih alternatif setelah mendapatkan kesimpulan dengan melalui pertimbangan.

b. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen menurut Nugroho J. Setiadi adalah "Tindakan atau perilaku yang dilakukan konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha mendapatkan produk yang diinginkan mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pascapembelian, yaitu perasaan puas atau tidak puas.

1) Faktor- faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Keputusan pembelian dari pembeli sangat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli. Sebagian besar adalah faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, tetapi harus benar-benar

¹⁰W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 795.

diperhitungkan. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan merupakan faktor penentu paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Budaya merupakan variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.

b) Faktor Sosial

Faktor sosial yaitu kekuatan-kekuatan eksternal yang mempengaruhi perilaku pembelian individu, yang paling menonjol adalah pengelompokan besar kekuatan yang ditumbuhkan oleh budaya, kelompok-kelompok rujukan, dan status sosial. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

c) Faktor Pribadi

Yang dimaksud dengan kepribadian yaitu karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang memandang responsnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

Kepribadian merupakan suatu variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen.

d) Faktor Psikologis

Faktor psikologis mencakup persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap, dan kepribadian. Sikap dan kepercayaan merupakan faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

2) Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan muncul sebagai reaksi atas sebuah masalah, artinya ada ketidaksesuaian antara perkiraan saat ini dari keadaan yang diinginkan yang membutuhkan pertimbangan untuk membuat beberapa tindakan alternatif.

Beberapa proses pengambilan keputusan antara lain:

a. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat dicetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Para pemasar perlu mengenal berbagai hal yang dapat menggerakkan kebutuhan atau minat tertentu konsumen.

b. Pencarian informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Pada tahap ini orang hanya sekedar lebih peka terhadap informasi produk.

Pada tahap selanjutnya orang itu mungkin mulai aktif mencari informasi: mencari bahan bacaan, menelepon teman, dan mengunjungi perusahaan untuk mempelajari produk tertentu.

c. Evaluasi alternatif

Ada beberapa konsep dasar tertentu yang membantu memperjelas proses penilaian konsumen, yaitu:

1. Sifat- sifat produk,
2. Ciri- ciri produk yang menonjol,
3. Kepercayaan terhadap merek,
4. Fungsi kemanfaatan setiap alternatif produk.

d. Keputusan membeli

Dalam tahap evaluasi, para konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Konsumen juga dapat membentuk niat untuk membeli merek yang paling disukai.

4. Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu.¹¹ Nilai taksiran emas ialah nilai emas yang diagunkan nasabah kepada bank. Besarnya nilai taksiran ini dipengaruhi oleh dua faktor yakni dari berat

¹¹Wawancara dengan Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yaitu Ibu Riri, jum'at 03 february 2017 Pukul 16.00 WIB.

emas/perhiasan yang akan digadaikan serta kadar (karat) dari emas/perhiasan yang akan digadaikan.

Nilai taksiran emas adalah nilai emas yang digunakan nasabah, yang besarnya tergantung dari kuantitas (berat) dan kualitas (karatase) barang jaminan, serta HDE (Harga Dasar Emas).

Biasanya Bank Syariah Mandiri mempunyai alat penaksir yang keakuratannya dapat diandalkan.¹² Serta petugas-petugas yang sudah berpengalaman dan terlatih dalam menaksir barang yang akan digadaikan. Barang yang akan ditaksir pada dasarnya barang yang bergerak yang bisa digadaikan yaitu emas.

Orang yang berwenang melakukan penaksiran disebut penaksir. Untuk menjadi seorang penaksir, maka diperlukan keterampilan khusus agar tidak terjadi kerugian pada salah satu pihak. Oleh karena itu, untuk menjadi seorang penaksir maka harus mengikuti diklat dan lulus jadi penaksir.

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai. Sehingga nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya. Nilai taksiran pada umumnya memiliki ketentuan yaitu:

a) Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.

¹²Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 181.

b) Tidak terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan yang berlaku.

Umumnya nilai taksiran tidak sama dengan harga pasar, selain itu jumlah pinjaman yang diberikan pihak gadai juga lebih kecil dari nilai taksiran barang gadai, hal ini dilakukan untuk mencegah munculnya kerugian. Besar nilai taksiran akan menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

Dalam menentukan nilai taksiran emas pada Bank Syariah antara lain sebagai berikut:

- a. Kesesuaian penaksiran karatase, dalam hal ini pihak gadai akan menyesuaikan penaksiran karat pada barang jaminan yaitu emas.
- b. Penaksiran berat emas yang digadaikan, penaksir pada gadai akan menaksir berat emas yang merupakan barang jaminan agar dapat dilihat berat emas tersebut.
- c. Nilai taksiran oleh Bank Syariah, yang mana nilai taksiran tersebut merupakan nilai yang telah ditetapkan oleh pihak bank syariah sendiri.

5. Biaya–Biaya Gadai

Biaya adalah pengorbanan yang diukur dengan harga yang dibayar, untuk memperoleh, menghasilkan, atau mempertahankan barang dan jasa. Secara umum biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan ekonomis guna memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberikan manfaat ekonomis.

Menurut Mulyadi, biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi sedangkan terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Ir. Iskandarini, MM, biaya adalah pengorbanan ekonomis untuk memperoleh barang atau jasa.

1) Biaya –biaya yang terdapat di gadai emas syariah

a. Biaya Administrasi

Biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah dapat dihitung dengan menggunakan persentase tertentu dari besarnya pinjaman. Biaya administrasi dipungut untuk menutup beban yang dikeluarkan bank syariah untuk administrasi pembiayaan.¹³

Biaya administrasi langsung dipungut bank pada saat akad disepakati. Dalam hal ini, bank syariah menerapkan kebijakan biaya administrasi sebesar 1% dari pinjaman. Dengan demikian biaya administrasi adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Biaya administrasi} &= n\% \times \text{besar pinjaman} \\ &= 1\% \times \text{Rp. 1.000.000} \\ &= \text{Rp. 10.000} \end{aligned}$$

Biaya administrasi dimaksud, hanya dibebankan sekali kepada pemberi gadai ketika terjadi akad (kontrak). Biaya administrasi dimaksud, sebagai berikut.¹⁴

¹³Rizal Yaya,Aji Erlangga Martawireja, dan Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta: SalembaEmpat, 2014), hlm. 87.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 48.

- a) Biaya riil yang dikeluarkan berupa ATK, perlengkapan, dan biaya tenaga kerja.
 - b) Besarnya biaya ditetapkan sesudah terjadi penaksiran nilai harta benda yang menjadi agunan.
 - c) Biaya dimaksud, dibayar pada saat pinjaman dicairkan.
- b. Biaya Sewa Tempat Penyimpanan Barang Gadai
- Biaya sewa tempat penyimpanan barang gadai syariah didasarkan kepada besarnya tarif jasa simpanan.
- c. Biaya Materai
- Biaya materai merupakan biaya yang digunakan pada awal akad perjanjian yang telah disepakati.

6. Promosi

Salah satu kegiatan yang dilakukan agar produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan laku dijual ke masyarakat atau nasabah adalah melalui promosi.

Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk, dan meyakinkan.¹⁵ Ciri dari komunikasi yang persuasif (komunikasi) adalah: ada komunikator yang secara terencana mengatur berita dan cara penyampaiannya untuk mendapatkan akibat tertentu dalam sikap dan tingkah laku si penerima (target pendengar).

¹⁵M. Mursid, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 95.

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama penting dengan kegiatan *marketing mix* lainnya (produk, harga, dan lokasi).¹⁶ Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung.

Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi meningkatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank di mata para nasabahnya.

1) Tujuan Promosi

- a. Karena ada banyak hal mengenai perusahaan yang sebaiknya diketahui oleh pihak luar.
- b. Karena ingin meningkatkan penjualan.
- c. Agar perusahaan dikenal sebagai perusahaan yang baik/*bonafide*.
- d. Ingin mengetengahkan segi kelebihan perusahaan/produk jasa yang dimiliki terhadap saingan.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 155.

2) Target Promosi

- a. Pemakai/ calon pemakai.
- b. Si pembawa pengaruh.
- c. Penyalur.
- d. Masyarakat luas.
- e. Pemerintah.

3) Cara Promosi

Secara garis besar empat macam sarana promosi yang dapat digunakan oleh perbankan adalah sebagai berikut:

- a. Periklanan (*advertising*), merupakan promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar atau kata-kata yang tertuang dalam spanduk, brosur, *billboard*, koran, majalah, televisi, atau radio.
- b. Promosi penjualan (*sales promotion*), merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melalui potongan harga atau hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang tertentu pula.
- c. Publisitas (*publicity*), merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra bank di depan para calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan *sponsorship* terhadap suatu kegiatan amal atau sosial maupun olahraga.

- d. Penjualan pribadi (*personal selling*), merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan bank dalam melayani serta ikut memengaruhi nasabah.

7. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah. Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan yang diharapkan, merupakan penilaian terhadap keseluruhan keunggulan produk.
- b. Pelayanan yang dirasakan, merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Hasil kajian empris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berfokus pada lima dimensi.¹⁷ Adalah sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*), merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, perlengkapan, keamanan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Empati (*empathy*), sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik.

¹⁷Cristopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks,2005), hlm.106.

- c) Reabilitas (*reability*), keandalan yang mampu untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu , akurat dan memuaskan.
- d) Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan dan kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat.
- e) Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan sebagai acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul / Tahun	Hasil Penelitian
1	Yalisma Dewi (2013), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi Dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta, 2013).	Faktor nilai taksiran, promosi, biaya-biaya, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian persial menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan faktor promosi dan biaya-biyatidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna jasa pembiayaan gadai emas syariah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusuma negara, Yogyakarta

2	Hamzah Gufron (2011), Skripsi, Universitas Sumatera Utara Medan.	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Produk Qardh Dengan Gadai Emas Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan, 2011).	Faktor promosi, prosedur pencairan pinjaman dan harga taksiran barang, memiliki pengaruh positif dan signifikan pada α 1% terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Dengan demikian faktor-faktor tersebut, faktor promosi merupakan faktor yang paling utama dalam mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan Produk Qardh dengan Gadai Emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan.
3	Anisa Pulungan (2009), skripsi, Universitas Sumatera Utara Medan.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Produk Jasa PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Syariah Medan.	Faktor syariah (agama), jenis produk, dan promosi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk jasa Bank Syariah serta faktor yang paling dominan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk jasa Bank Syariah. Sedangkan pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
4	Ahmad Rifqi Damarjati, skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah cabang CIK DI TIRO).	Faktor nilai taksiran, promosi dan pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Sedangkan faktor biaya-biaya tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah.
5	Mohammad Samsul Arifin, Skripsi, UIN	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan	Faktor nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk

	Sunan Ampel Surabaya.	Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo.	Emas Tunai Hebat (ETH).
--	-----------------------	---	-------------------------

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas maka peneliti ingin meneliti pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Dikarenakan beberapa hal yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

1. Yalisma Dewi (2013), Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah (studi kasus pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta). Menggunakan variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan variabel Y sama dengan peneliti, yang membedakannya terletak pada studi kasus yang peneliti lakukan yaitu pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan sedangkan peneliti sebelumnya melakukan penelitian yaitu studi kasus pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta.
2. Hamzah Gufon (2011), Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam produk qardh dengan gadai emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Hamzah Gufon (2011) dengan penelitian yang akan peneliti lakukan

terletak pada objek yang diteliti yaitu gadai emas syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah: Hamzah Gufron meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam produk qardh dengan gadai emas di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan, dimana hasil penelitian mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah gadai emas yaitu promosi, prosedur pencairan pinjaman dan harga taksiran barang. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

3. Anisa Pulungan (2009), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk jasa PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Cabang Syariah Medan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pulungan (2009) dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menggunakan variabel X_3 dan X_4 yang sama dengan peneliti, yang membedakan terletak variabel Y dan studi kasus yang peneliti lakukan.
4. Ahmad Rifqi Damarjati, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah (studi kasus pada BPD DIY Syariah Cabang CIK DI TIRO). Menggunakan variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , variabel Y sama dengan peneliti yang membedakannya terletak pada studi kasus yang peneliti lakukan yaitu pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Sedangkan peneliti sebelumnya melakukan penelitian yaitu studi kasus pada BPD DIY Syariah Cabang CIK DI TIRO.

5. Mohammad Samsul Arifin, Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo. Menggunakan variabel X_1 , X_2 dan X_4 sama dengan peneliti, sedangkan X_3 , variabel Y dan studi kasus berbeda dengan peneliti lakukan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah di indentifikasikan penting terhadap masalah penelitian.¹⁸ Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti.

Nilai taksiran yang tinggi akan mendorong nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah. Dengan biaya-biaya yang relatif rendah akan mempermudah nasabah yang membutuhkan dana untuk kebutuhannya.

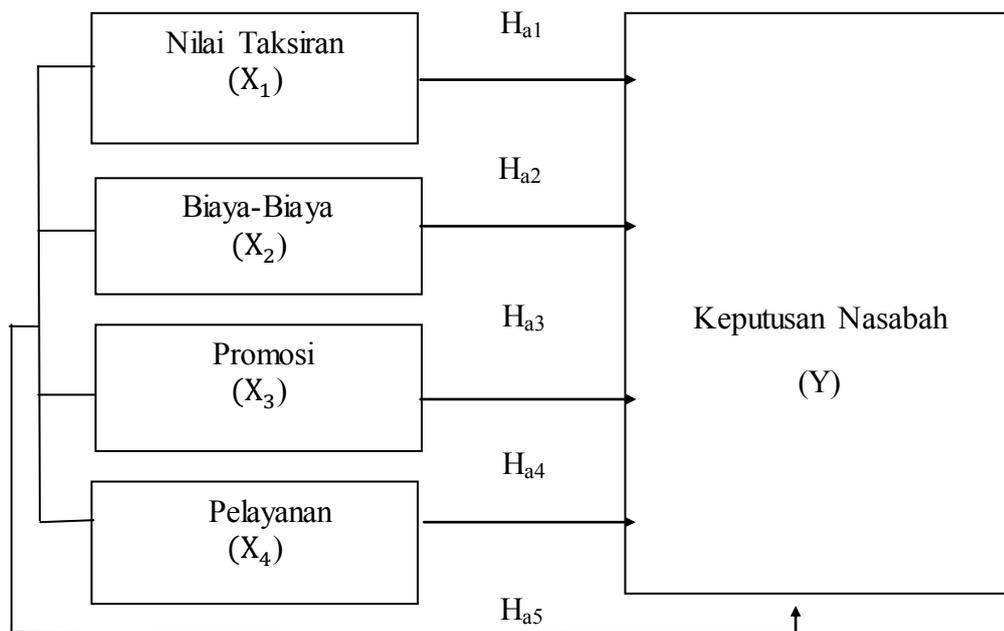
Promosi dan pelayanan yang baik merupakan faktor pendorong bagi nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas syariah. Nasabah akan menggunakan produk bank tersebut dalam jangka waktu yang lama. Jika promosi dan pelayanan yang diberikan bermutu dan berkualitas baik sesuai dengan harapan nasabah.

Dari nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan yang dimiliki gadai emas syariah membuat nasabah berkeinginan menggunakan jasa gadai

¹⁸*Ibid.*, hlm. 76.

emas syariah tersebut. Jadi dari kerangka teori diatas, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran teoritik sebagai berikut:

Gambar 2.1
kerangka Pikir



D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulan). Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak.¹⁹ Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu objek hendaknya dibawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan.

Berdasarkan kerangka pikir yang dikemukakan maka hipotesis penelitian ini adalah:

¹⁹Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka,2002), hlm.67.

- H_{a1} = Terdapat pengaruh Nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a2} = Terdapat pengaruh Biaya-biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a3} = Terdapat pengaruh Promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a4} = Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
- H_{a5} = Terdapat pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang terletak di JL. Sudirman esk Merdeka No. 130 Kel Wek 1 Kec. Padangsidempuan Utara. Waktu penelitian ini dimulai Februarisampai dengan Mei 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Hasan Mustafa populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.13.

lengkap yang akan diteliti.² Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi disebut unit analisis/elemen populasi. Unit analisis dapat berupa orang, perusahaan, media, dan sebagainya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah, yaitu sebanyak 1.519 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi.³ Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.⁴

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N= Jumlah elemen/ anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan)

sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e = 10% adalah:

²Hasan Mustafa, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif* (Jakarta: Grafindo, 2002), hlm. 58.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 119.

⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.122.

$$n = \frac{1.519}{1 + 1.519 (0,1^2)}$$

n = 93,82 dibulatkan menjadi 94 nasabah.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu teknik yang paling sederhana. Sampel yang diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.⁵

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁶ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar angket/kuesioner kepada responden yaitu nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

2. Data Sekunder

Diperoleh dari hasil dokumentasi ke lokasi penelitian terutama mencari tentang responden, wawancara, maupun studi pustaka dari sumber-sumber kepustakaan.

⁵Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 151.

⁶*Ibid.*, hlm. 41.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menguji hipotesis diperlukan suatu instrumen penelitian. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner.

Instrumen pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen pengumpulan data yang digunakan disini adalah kuesioner. Dalam penyusunan instrumen penelitian, peneliti menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁷ Instrumen yang menggunakan skala *Likert* dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 134.

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

Keterangan	Skor Pertanyaan	
	Positif (+)	Negatif (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Adapun indikator mengenai nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanan dan keputusan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Kuesioner Tentang Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi, Pelayanan Dan Keputusan Nasabah

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	
			Positif (+)	Negatif (-)
1	Nilai taksiran (X_1)	1. Kesesuaian penaksiran karatase 2. Penaksiran berat emas yang di gadaikan 3. Nilai taksiran Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan	1 2,3 4,6,7	5,8
2	Biaya-biaya (X_2)	1. Biaya administrasi 2. Biaya materai 3. Biaya sewa	1,7 3 5	2,8 4 6
3	Promosi (X_3)	1. Periklanan 2. Promosi penjualan 3. Publisitas 4. Penjualan	1 3 5 7	2 4 6 8

		pribadi		
4	Pelayanan (X ₄)	1. Bukti fisik 2. Empati 3. Reabilitas 4. Daya tanggap 5. Jaminan	1 3 5 7 8	2 4 6
5	Keputusan Nasabah (Y)	1. Pengenalan masalah 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan pembelian	1 2,5 3,4 6,7,8	

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Agar suatu instrumen dapat memperoleh hasil yang diandalkan, maka instrumen harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Uji coba instrumen dilakukan kepada responden yang berada di dalam populasi, tetapi diluar sampel penelitian. Uji coba yang dilaksanakan meliputi sabagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.⁸ Untuk menentukan butir soal valid atau

⁸Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 132.

tidak valid dapat dilakukan dengan melihat nilai *sig* atau nilai *pearson correlation* yang diperoleh. Berdasarkan nilai signifikan, jika nilai signifikan $< 0,1$ maka soal valid, sebaliknya jika nilai signifikan $> 0,1$ maka soal tidak valid. Berdasarkan nilai *pearson correlation*, jika nilai *pearson correlation* $> r_{\text{tabel}}$ maka soal valid, sebaliknya jika *pearson correlation* $<$ dari r_{tabel} maka soal tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Instrumen kuesioner dinyatakan andal bila memiliki nilai *alpha cronbach* $> 0,6$.

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan *SPSS versi 22.0* sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Metode ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian yaitu nilai taksiran (X_1), biaya-biaya (X_2), promosi (X_3), pelayanan (X_4) terhadap keputusan nasabah

menggunakan jasa gadai emas syariah (Y). Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, grafik, *mean*, minimum dan maksimum.⁹ Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah terdistribusi secara normal, maksud dari terdistribusi secara normal adalah data akan mengikuti bentuk distribusi normal. Distribusi normal dimana data memusat pada nilai rata-rata, dan median. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *kolmogrov-smirnov test*. Distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas jika nilai $p > 0,1$ sebaliknya jika nilai $p < 0,1$ maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.¹⁰

3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan

⁹Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 206-207.

¹⁰Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 323.

variabel dependen. Jika nilai Sig. $> 0,1$ maka dinyatakan linear sedangkan jika nilai Sig. $< 0,1$ maka dinyatakan tidak linear.¹¹

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah model regresi untuk peramalan memenuhi asumsi-asumsi dalam regresi berganda. Tahap pengujian yang dilakukan adalah uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi antara variabel independen dalam model regresi. Uji asumsi tersebut secara jelas diuraikan sebagai berikut.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan VIF < 10 .

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu jika kondisi variansi eror-nya (Y) tidak identik.¹² Prasyarat yang harus

¹¹Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

¹²H. Agus Rianto, *Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 103.

terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

$\text{Sig} > 0,1$ artinya data tidak terjadi Heteroskedastisitas.

$\text{Sig} < 0,1$ artinya data terjadi Heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel dependen dengan variabel independen. Analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.¹³ Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen nilai taksiran (X_1), biaya-biaya (X_2), promosi (X_3), pelayanan (X_4) terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah (Y). Bentuk persamaan analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien regresi linear berganda

e = *Standard error term*

¹³Sugiyono dan Agus Susanto, *Op. Cit.*, hlm. 303.

$$KN = a + b_1NT + b_2BB + b_3P + b_4P + e$$

Keterangan:

KN = Keputusan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien regresi linear berganda

NT = Nilai taksiran

BB = Biaya- biaya

P = Promosi

P = Pelayanan

e = *Standard error term*

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Adapun nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.¹⁴

¹⁴Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 81.

7. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.¹⁵ Maka digunakan tingkat signifikan 0,1. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.
- b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikan:

- a) Jika signifikan $> 0,1$ maka H_0 diterima.
- b) Jika signifikan $< 0,1$ maka H_0 ditolak.

Jadi: H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

H_a = Terdapat pengaruh secara parsial antara nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

¹⁵Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009, hlm. 238).

8. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.¹⁶

Kriteria pengujian:

- a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- c) Jika nilai $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi: H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

H_a = Terdapat pengaruh secara simultan antara nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 239.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga perbankan besar di Indonesia. Bank Syariah Mandiri dibentuk oleh Bank Mandiri, untuk berperan dalam mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas berlakunya Undang-Undang No. 10 tahun 1998 “yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah *dual banking system*.”

Perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulannya dan hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yang lebih baik bersama Bank Syariah Mandiri.¹

Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau

¹<https://www.syariahamandiri.co.id>. Diakses pada tanggal 03 Maret 2017 pukul 14.30 WIB.

kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, modern, dan universal.

Bank Syariah mandiri hadir sejak tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998. Sejak itu bank ini sudah menggunakan konsep menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas. Pada saat itu krisis sudah mulai masuk disemua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung banyak menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia.

Keluarnya UU No. 10 tahun 1998 menjadi titik dimana Bank Mandiri mulai membentuk layanan perbankan syariah. Setelah proses *merger*, Bank Mandiri membentuk tim pengembangan bank syariah untuk membuat layanan transaksi syariah (*dual banking system*).

Undang-Undang ini juga menjadi landasan tim pengembangan perbankan syariah untuk mengubah PT Bank Susila Bakti (BSB) menjadi Bank Syariah. Tim ini mempersiapkan segalanya, mulai dari sistem dan infrastruktur. Seperti yang tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999, Bank ini berubah nama dan menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Setelah itu, keluar Gubernur Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikeluarkannya SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999. "Dengan ini, sistem operasi BSB berubah menjadi

sistem perbankan berbasis syariah. Untuk perubahan nama dari PT Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999”. Akhirnya Bank Syariah Mandiri lahir dan berkuat didunia perbankan Indonesia adalah hari senin 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Setelah beberapa uraian mengenai Bank Syariah Mandiri secara umum. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan berdiri dan beroperasi pada bulan April 2004 dan diresmikan oleh wakil presiden pada masa itu oleh Bapak Hamzah Haz. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan tumbuh menjadi bank yang memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai rohani dan perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri membuat visi dan misi dalam perusahaan untuk dapat melakukan kegiatan perbankan sesuai dengan target atau tujuan yang akan dicapai. Adapaun visi dan misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

- a) Visi Bank Syariah Mandiri: **“Bank Syariah Terdepan dan Modern”**.

- 1) **Bank Syariah Terdepan:** Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri Perbankan Syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micr, SME, commercial* dan *corporate*.
 - 2) **Bank Syariah Mandiri Modern:** Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.
- b) Misi Bank Syariah Mandiri: Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen *ritel*. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal, mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat, serta meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Jenis-Jenis Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang

Padangsidimpuan

Pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan itu dimaksudkan sebagai pemberian dana kepada pihak nasabah untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Nasabah pada umumnya memilih pembiayaan berdasarkan pengetahuan mereka. Informasi dapat melalui brosur, pamphlet, rekan-rekan maupun langsung dari pihak bank itu sendiri misalnya *customer service*.

Terdapat beberapa pembiayaan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yaitu sebagai berikut:

a) Pembiayaan mikro

Pembiayaan jenis ini digunakan oleh pengusaha mikro guna menambah modal, membeli peralatan dan perlengkapan yang dianggap perlu oleh nasabah.

b) Pembiayaan Komersial (BSM Implan)

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

c) Pembiayaan gadai dan cicil emas

Pembiayaan gadai dan cicil emas terobosan Bank Syariah Mandiri ini berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan gadai adalah pembiayaan kepada nasabah yang diberikan dengan menahan sementara emas yang dijadikan barang gadai sampai adanya pelunasan dari pihak nasabah. Sedangkan cicil emas adalah pembiayaan yang akan diperoleh nasabah berupa emas yang akan diserahkan setelah adanya pelunasan dengan cicilan.

d) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan umrah merupakan pembiayaan terbaru dari Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Pembiayaan ini diberikan

untuk nasabah yang secara umum telah memenuhi setiap prosedur yang ada.²

4. Budaya Perusahaan Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap *ahlakul karimah* (budi pekerti mulia) yang terangkum dalam lima sikap dasar yang disingkat SIFAT, yaitu:

a. *Siddiq*

Menjaga martabat dengan integritas. Awali dengan niat hati tulus, berpikir jernih, bicara benar sikap terouji dan perilaku teladan.

b. *Istiqomah*

Konsisten adalah kunci menuju sukses, pegang teguh komitmen, prioptimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.

c. *Fathonah*

Profesional adalah gaya kerja kami. Semangat belajar berkelanjutan cerdas, inovatif, terampil dan adil.

Terpercaya karena penuh tanggung jawab menjadi terpercaya, cepat tanggap, objektif, akurat dan disiplin.

d. *Tabligh*

Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

²Wawancara dengan Bapak Rahmat Pipin selaku *Branch Operation Service Manager* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan Kamis, 27 April 2017.

e. Amanah

Sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan. Mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan.

5. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan suatu rangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan wewenang masing-masing identitas untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya bertujuan untuk mengkoordinir suatu kelompok yang terdiri dari berbagai staf serta mendayagunakan kemampuan yang ada secara keseluruhan untuk diarahkan kepada tujuan tertentu.

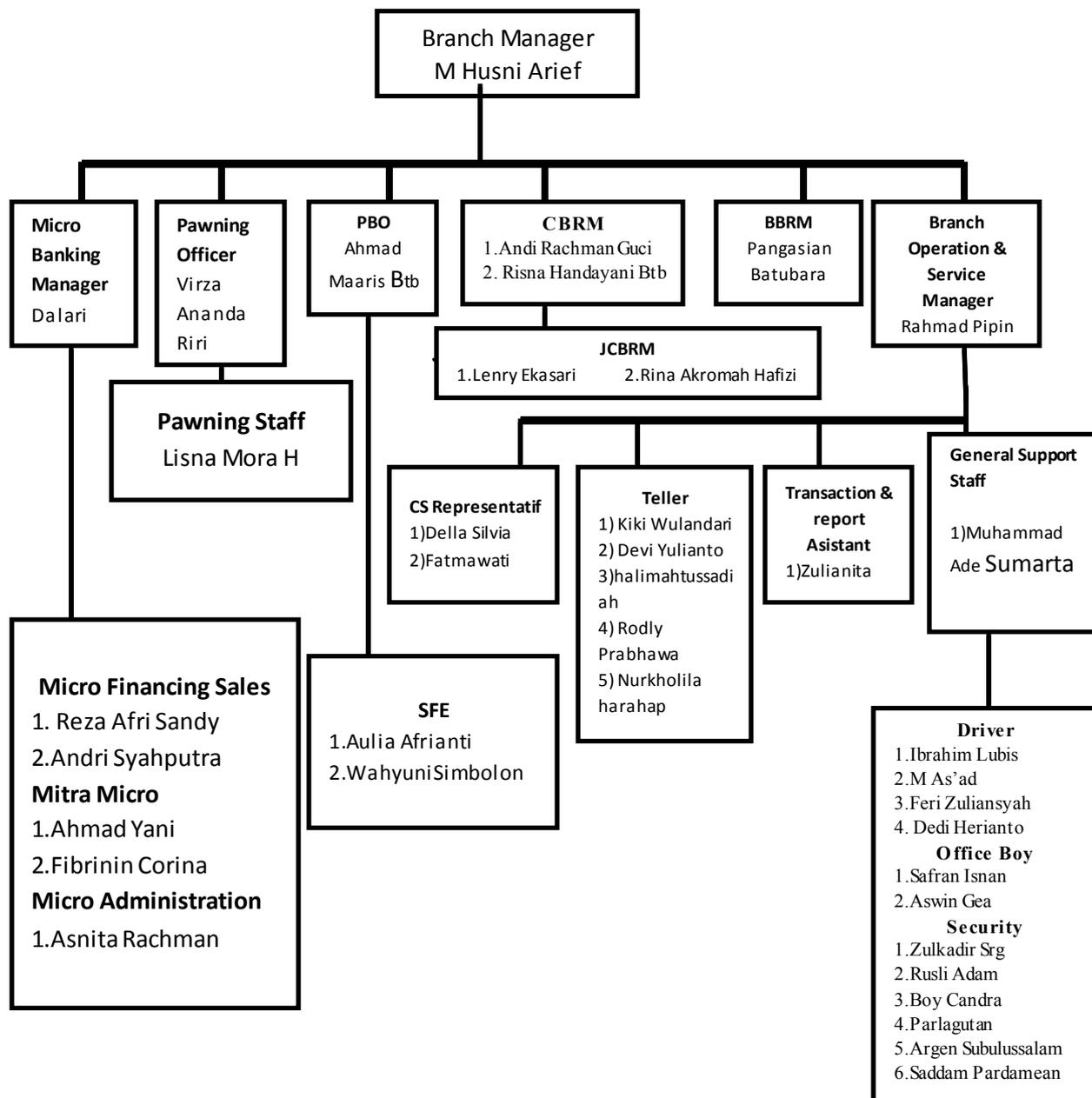
Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, dan tentunya terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab. Sekaligus juga mengantisipasi dinamika perusahaan lingkungan bisnis dan merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktivitas yang bertanggungjawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian.

Perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin

atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN**



B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan berjumlah 94 orang yang dijadikan sampel penelitian pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara acak pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanandan angket keputusan nasabah. Angket nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanandan angket keputusan nasabah yang masing-masing terdiri dari 8 butir pernyataan. Dari masing-masing butir pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel.

Penyebaran dan pengumpulan angket dilaksanakan pertama kali pada hari Selasa, 25 April 2017 sampai Jum'at, 05 Mei 2017. Penyebaran angket nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanan dan angket keputusannasabah dilakukan dengan mekanisme yaitu peneliti langsung menemui responden yang datang ke Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Hal ini diuraikan melalui pembahasan berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu; laki-laki dan perempuan. Adapun

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel IV.1 berikut :

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Kategori	Responden	Persentase
Laki-laki	18	19,15%
Perempuan	76	80,85%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017.

Data responden berdasarkan jenis kelamin dilihat dari tabel 4.1 mayoritas responden Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yaitu perempuan, dan minoritas responden Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yaitu laki-laki. Responden berjenis kelamin perempuan sebesar 80,85% dan laki-laki 19,15%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu akan disajikan karakteristik responden berdasarkan usia berikut ini:

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia		
Kategori	Responden	Persentase
< 20 Tahun	1	1,06%
20 – 25 Tahun	7	7,45%
26 - 35 Tahun	40	42,55%

36 - 40 Tahun	26	27,66%
41 - 50 Tahun	20	21,28%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017.

Tabel 4.2 yakni karakteristik responden berdasarkan usia ternyata lebih didominasi oleh responden yang berumur antara 26-35 tahun dengan persentase 42,55%. Dan yang paling sedikit berumur <20 tahun dengan persentase 1,06%.

3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Pekerjaan	
	Responden	Persentase
Pegawai/Karyawan	43	45,75%
Wiraswasta	24	25,53%
Pelajar/Mahasiswa	0	0
Lain-Lain	27	28,72%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2017.

Tabel 4.3 yakni karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ternyata lebih didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan pegawai/karyawan sebanyak 43 orang dengan persentase 45,75%. Dan responden yang lebih sedikit memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan persentase 0.

C. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22.0 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diperoleh valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df)= $n-2$, dimana n =jumlah sampel, jadi $df=94-2=92$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1707. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka butir pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,838	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=92$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$.	Valid
P2	0,335		Valid
P3	0,820		Valid
P4	0,726		Valid
P5	0,816		Valid
P6	0,760		Valid
P7	0,832		Valid
P8	0,516		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji validitas nilai taksiran pada tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebanyak 8 untuk variabel nilai taksiran adalah

valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1707. Sehingga kedelapan item angket nilai taksiran dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Biaya-Biaya

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,699	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=92$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$.	Valid
P2	0,705		Valid
P3	0,677		Valid
P4	0,631		Valid
P5	0,751		Valid
P6	0,485		Valid
P7	0,741		Valid
P8	0,317		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji validitas biaya-biaya pada tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebanyak 8 untuk variabel biaya-biaya adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1707. Sehingga kedelapan item angket biaya-biaya dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Promosi

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,550	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=92$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$.	Valid
P2	0,616		Valid
P3	0,614		Valid
P4	0,609		Valid
P5	0,729		Valid
P6	0,566		Valid
P7	0,674		Valid
P8	0,544		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji validitas promosi pada tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebanyak 8 untuk variabel promosi adalah

valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1707. Sehingga kedelapan item angket promosi dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,586	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=92$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$.	Valid
P2	0,423		Valid
P3	0,613		Valid
P4	0,527		Valid
P5	0,512		Valid
P6	0,820		Valid
P7	0,791		Valid
P8	0,713		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji validitas pelayanan pada tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebanyak 8 untuk variabel pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1707. Sehingga kedelapan item angket pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Keputusan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,354	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=92$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$.	Valid
P2	0,758		Valid
P3	0,748		Valid
P4	0,771		Valid
P5	0,612		Valid
P6	0,795		Valid
P7	0,686		Valid
P8	0,680		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji validitas keputusan pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan sebanyak 8 untuk variabel keputusan adalah

valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1707. Sehingga kedelapan item angket keputusan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang dikatakan reliabel adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,600$. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Nilai Taksiran	0,847	8
Biaya-Biaya	0,743	8
Promosi	0,752	8
Pelayanan	0,759	8
Keputusan	0,807	8

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji reliabilitas pada table 4.9 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel Nilai Taksiran adalah $0,847 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Nilai Taksiran (X_1) adalah reliable. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel Biaya-Biaya adalah $0,743 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Biaya-Biaya (X_2) adalah reliable. *Cronbach's Alpha* untuk variabel Promosi adalah $0,752 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Promosi (X_3) adalah reliable. *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pelayanan adalah $0,759 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Pelayanan (X_4) adalah reliable. *Cronbach's Alpha* untuk variabel Keputusan adalah $0,807 > 0,600$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Keputusan (Y) adalah reliabel.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Analisis statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, minimum, dan maksimum yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Minimum	Maximum	Mean
NilaiTaksiran	14	40	31,04
Biaya_biaya	17	40	31,11
Promosi	23	40	32,60
Pelayanan	13	40	33,09
Keputusan	15	39	31,00
Valid N (listwise)			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai taksiran memperoleh nilai *mean* sebesar 31,04 dengan nilai minimum 14 dan nilai maksimum 40. Variabel Biaya-Biaya mempunyai nilai *mean* sebesar 31,11 dengan nilai minimum 17 dan nilai maksimum 40. Variabel Promosi mempunyai nilai *mean* sebesar 32,60 dengan nilai minimum 23 dan nilai maksimum 40. Variabel Pelayanan mempunyai nilai *mean* sebesar 33,09 dengan nilai minimum 13 dan nilai maksimum 40. Variabel Keputusan mempunyai nilai *mean* sebesar 31,00 dengan nilai minimum 15 dan nilai maksimum 39.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *kolmogorov-smirnov test*. Distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas jika nilai $p >$ dari 0,1 sebaliknya jika nilai $p <$ 0,1 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,65120257
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,057
	Negative	-,048
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji normalitas pada tabel 4.11 terlihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* adalah sebesar 0,200 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ($0,200 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel X dan Y mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara

signifikan. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai Sig. > 0,1 dan jika nilai Sig. < 0,1 maka dinyatakan tidak linear.

a. Uji Linearitas Nilai Taksiran dengan Keputusan

Tabel 4.12
Uji Linearitas Nilai Taksiran dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * NilaiTaksiran	Between Groups	(Combined)	904,765	17	53,221	3,182	,000
		Linearity	707,366	1	707,366	42,289	,000
		Deviation from Linearity	197,399	16	12,337	,738	,747
	Within Groups		1271,235	76	16,727		
Total			2176,000	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017)

Hasil uji linearitas nilai taksiran dengan keputusan pada tabel 4.12 didapatkan nilai Sig. sebesar, 0,747. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 ($0,747 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel nilai taksiran dengan variabel keputusan adalah linear.

b. Uji Linearitas Biaya-biaya dengan Keputusan

Tabel 4.13
Uji Linearitas Biaya-biaya dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Biaya_biaya	Between Groups	(Combined)	1133,927	18	62,996	4,534	,000
		Linearity	887,829	1	887,829	63,899	,000
		Deviation from Linearity	246,098	17	14,476	1,042	,425
	Within Groups		1042,073	75	13,894		
Total			2176,000	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017)

Hasil uji linearitas biaya-biaya dengan keputusan pada tabel 4.13 didapatkan nilai Sig. sebesar, 0,425. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 ($0,425 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel biaya-biaya dengan variabel keputusan adalah linear.

c. Uji Linearitas Promosi dengan Keputusan

Tabel 4.14
Uji Linearitas Promosi dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Promosi	Between	(Combined)	387,469	16	54,217	3,043	,000
	Groups	Linearity	611,755	1	711,755	36,506	,000
		Deviation from Linearity	375,714	15	15,048	,878	,390
	Within Groups		1788,531	77	17,228		
Total			2176,000	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017)

Hasil uji linearitas promosi dengan keputusan pada tabel 4.14 didapatkan nilai Sig. sebesar, 0,390. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 ($0,390 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel promosi dengan variabel keputusan adalah linear.

d. Uji Linearitas Pelayanan dengan Keputusan

Tabel 4.15
Uji Linearitas Pelayanan dengan Keputusan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Pelayanan	Between	(Combined)	377,364	17	72,198	4,938	,000
	Groups	Linearity	47,361	1	847,361	67,001	,000
		Deviation from Linearity	330,003	16	20,625	,872	,603

Within Groups	1798,636	76	15,666		
Total	2176,000	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017)

Hasil uji linearitas pelayanan dengan keputusan pada tabel 4.15 didapatkan nilai Sig. sebesar, 0,603. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig. > 0,1 ($0,603 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pelayanan dengan variabel keputusan adalah linear.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* > 0,1) dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Nilai Taksiran	,448	2,231
	Biaya-Biaya	,436	2,295
	Promosi	,805	1,243
	Pelayanan	,782	1,279

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.16 dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel Nilai Taksiran adalah $0,448 > 0,1$, variabel Biaya-Biaya adalah $0,436 > 0,1$, variabel Promosi adalah $0,805 > 0,1$, variabel Pelayanan adalah $0,782 > 0,1$. Jadi, dapat

disimpulkan nilai *Tolerance* dari keempat variabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* > 0,1) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel Nilai Taksiran adalah $2,231 < 10$, variabel Biaya-Biaya adalah $2,295 < 10$, variabel Promosi adalah $1,243 < 10$, variabel Pelayanan adalah $1,279 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari keempat variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Metode uji heterokedastisitas dilakukan dengan korelasi *spearman's rho*. Jika nilai *unstandardized residual* memiliki nilai signifikansi > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.

Tabel 4.17
Hasil Uji Heterokedastisitas

			Nilai Taksiran	Biaya-Biaya	Promosi	Pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Nilai Taksiran	Correlation Coefficient	1,000	,645**	,046	,023	,080
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,660	,829	,446
		N	94	94	94	94	94
	Biaya-Biaya	Correlation Coefficient	,645**	1,000	,102	,116	-,092
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,326	,267	,376
		N	94	94	94	94	94
	Promosi	Correlation Coefficient	,046	,102	1,000	,330**	-,078
		Sig. (2-tailed)	,660	,326	.	,001	,455
		N	94	94	94	94	94
	Pelayanan	Correlation Coefficient	,023	,116	,330**	1,000	-,045

	Sig. (2-tailed)	,829	,267	,001	.	,665
	N	94	94	94	94	94
	Correlation Coefficient	,080	-,092	-,078	-,045	1,000
Unstandardized Residual	Sig. (2-tailed)	,446	,376	,455	,665	.
	N	94	94	94	94	94

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai variabel Nilai Taksiran memiliki nilai Signifikansi *unstandardized residual* adalah 0,446. Variabel Biaya-Biaya memiliki nilai Signifikansi *unstandardized residual* adalah 0,376. Variabel Promosi memiliki nilai Signifikansi *unstandardized residual* adalah 0,455. Variabel Pelayanan memiliki nilai Signifikansi *unstandardized residual* adalah 0,665. Lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan keempat variabel tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Nilai Taksiran (X_1), Biaya-Biaya (X_2), Promosi (X_3), Pelayanan (X_4), terhadap Keputusan Nasabah (Y). Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	5,905	4,578	
NilaiTaksiran	,224	,121	,221
Biaya_biaya	,582	,148	,478

Promosi	,024	,120	,018
Pelayanan	-,023	,101	-,020

Hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel 4.18 dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$KN = \alpha + b_1NT + b_2BB + b_3P + b_4P$$

$$KN = 5,905 + 0,224NT + 0,582BB + 0,0248P - 0,023P$$

- Konstanta sebesar 5,905, artinya apabila variabel Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi, Pelayanan dianggap konstan atau 0 maka Keputusan Nasabah nilainya sebesar 5,905 satuan.
- Koefisien regresi variabel Nilai Taksiran sebesar 0,224, artinya apabila tingkat Nilai Taksiran meningkat 1 satuan maka Keputusan Nasabah meningkat sebesar 0,224 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Nilai Taksiran dengan Keputusan Nasabah, semakin naik Nilai Taksiran maka semakin meningkat Keputusan Nasabah.
- Koefisien regresi variabel Biaya-Biaya sebesar 0,582, artinya apabila tingkat Biaya-Biaya meningkat 1 satuan maka Keputusan Nasabah meningkat sebesar 0,582 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Biaya-Biaya dengan Keputusan Nasabah, semakin naik Biaya-Biaya maka semakin meningkat Keputusan Nasabah.

- d. Koefisien regresi variabel Promosi sebesar 0,024, artinya apabila tingkat Promosi meningkat 1 satuan maka Keputusan Nasabah meningkat sebesar 0,024 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Promosi dengan Keputusan Nasabah, semakin naik Promosi maka semakin meningkat Keputusan Nasabah.
- e. Koefisien regresi variabel Pelayanan sebesar -0,023, artinya apabila tingkat Pelayanan meningkat 1 satuan maka Keputusan Nasabah meningkat sebesar -0,023 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara Pelayanan dengan Keputusan Nasabah, semakin naik Pelayanan maka semakin rendah Keputusan Nasabah.

8. Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)

Koefisien determinasi *adjusted* (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel *independen* (X) terhadap variabel (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Adapun nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,430	,405	3,732

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.19 diperoleh angka R sebesar 0,656, artinya korelasi antara variabel nilai taksiran,

biaya-biaya, promosi, pelayanan terhadap keputusan nasabah sebesar 0,656. Hubungan antara nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanan terhadap keputusan nasabah berada pada interpretasi hubungan yang sedang. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,405. Menunjukkan bahwa 40,5% variable nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, pelayanan menjelaskan keputusan nasabah sedangkan 59,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

9. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Tabel 4.20
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1,290	,200
NilaiTaksiran	1,853	,067
Biaya_biaya	3,948	,000
Promosi	,199	,843
Pelayanan	-,223	,824

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 94 - 4 - 1 = 89$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) pada tabel 4.20 dapat dilihat bahwa pada variabel Nilai Taksiran memiliki t_{hitung} sebesar 1,853 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,853 > 1,662$) maka H_{a1} diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel Nilai Taksiran memiliki nilai Sig. sebesar 0,067 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,067 < 0,1$) maka H_{a1} diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t ada pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Pada variabel Biaya-biaya memiliki t_{hitung} sebesar 3,948 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,948 > 1,662$) maka H_{a2} diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel Biaya-Biaya memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_{a2} diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t ada pengaruh biaya-biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Pada variabel Promosi memiliki t_{hitung} sebesar 0,199 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,199 < 1,662$) maka H_{a3} ditolak. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel Promosi memiliki nilai Sig. sebesar 0,843 sehingga nilai Sig. $> 0,1$ ($0,843 > 0,1$) maka H_{a3} ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t tidak ada pengaruh

promosi terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Pada variabel Pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar -0,223 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,223 < 1,662) maka H_{a4} ditolak. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel Pelayanan memiliki nilai Sig. sebesar 0,824 sehingga nilai Sig. > 0,1 (0,824 > 0,1) maka H_{a4} ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t tidak ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai Sig. < 0,1 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.21
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	936,191	4	234,048	16,801	,000 ^b
Residual	1239,809	89	13,930		
Total	2176,000	93			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

F_{tabel} untuk signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan *regression* (df 1) adalah 4 dan *residual* (df 2) adalah 89 (berasal dari *total-regresion*), maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,01.

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) pada tabel 4.21 dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,801 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,01 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($16,801 > 2,01$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.0 diketahui bahwa:

1. Pengaruh Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Nilai taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi pasar dan peraturan

yang berlaku pada masa tertentu. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas.

Secara parsial variabel Nilai Taksiran mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,853 > 1,662$) dan nilai $Sig. < \alpha$ ($0,067 < 0,1$). Menyatakan bahwa setiap kenaikan Nilai Taksiran 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sebesar 1,853 satuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rifqi Damarjati yang menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Selain itu penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yalisma Dewi yang menyatakan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah pengguna jasa pembiayaan gadai emas syariah.

2. Pengaruh Biaya-Biaya terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Biaya adalah pengorbanan yang diukur dengan harga yang dibayar, untuk memperoleh, menghasilkan, atau mempertahankan barang dan jasa. Secara umum biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan ekonomis guna memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberikan manfaat ekonomis.

Secara parsial variabel Biaya-biaya mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,948 > 1,662$) dan nilai Sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$). Menyatakan bahwa setiap kenaikan Biaya-biaya 1 satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sebesar 3,948 satuan. Nilai ini merupakan nilai paling tinggi diantara variabel lainnya, hal ini berarti variabel Biaya-biaya memberikan kontribusi yang paling besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Samsul Arifin yang menyatakan bahwa Biaya-biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai Emas Tunai Hebat (ETH).

3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk, dan meyakinkan. Salah satu kegiatan yang dilakukan agar produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan laku dijual ke masyarakat atau nasabah adalah melalui promosi.

Secara parsial variabel Promosi tidak mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,199 < 1,662$) dan nilai Sig. $> \alpha$ ($0,843 > 0,1$). Ini berarti promosi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yalisma Dewi yang menyatakan bahwa Promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

4. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah. Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah.

Secara parsial variabel Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel} (-0,223 < 1,662)$ dan nilai $Sig. > \alpha (0,824 > 0,1)$. Ini berarti pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anisa Pulungan yang menyatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

5. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Secara simultan variabel Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Nasabah menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,801 > 2,01$) dan nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yalisma Dewi yang menyatakan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit dicapai karena dalam melakukan penelitian ini adanya berbagai keterbatasan, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya membahas variabel nilai taksiran (X_1), biaya-biaya (X_2), promosi (X_3), pelayanan (X_4) dan variabel keputusan nasabah (Y).

2. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya bisa meneliti di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan saja dan menggunakan data yang publikasi perusahaan saja.
3. Dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Peneliti tidak mampu untuk mengontrol semua responden, apakah responden memang serius atau tidak dalam menjawab kuesioner.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel nilai taksiran memiliki t_{hitung} sebesar 1,853 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,853 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel nilai taksiran memiliki nilai Sig. sebesar 0,067 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,067 < 0,1$) maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai taksiran akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah.
2. Secara parsial variabel biaya-biaya memiliki t_{hitung} sebesar 3,948 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,948 > 1,662$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. pada variabel biaya-biaya memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan biaya-biaya akan mempengaruhi peningkatan keputusan nasabah.
3. Secara parsial variabel promosi memiliki t_{hitung} sebesar 0,199 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,199 < 1,662$) maka H_a ditolak. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel promosi memiliki nilai Sig.

sebesar 0,843 sehingga nilai Sig. $>0,1$ ($0,843 > 0,1$) maka H_a ditolak. Ini berarti promosi tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.

4. Secara parsial variabel pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar -0,223 dan t_{tabel} sebesar 1,662 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,223 < 1,662$) maka H_a ditolak. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel pelayanan memiliki nilai Sig. sebesar 0,824 sehingga nilai Sig. $> 0,1$ ($0,824 > 0,1$) maka H_a ditolak. Ini berarti pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah.
5. Secara simultan variabel nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah dengan memiliki F_{hitung} sebesar 16,801 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,01 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,801 > 2,01$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank agar lebih memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah serta membangun gadai emas dengan terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan agar dapat bersaing di masa yang akan datang.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain atau dengan menambah variabel independen yang

dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005
- Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Cristopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2005
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an Terjemah Per-Kata*, Bandung: Sygma, 2009
- Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008
- H. Agus Rianto, *Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta: Kencana, 2009
- Hasan Mustafā, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Jakarta: Grafindo, 2002
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010
- <https://www.syariahmandiri.co.id>. Diakses pada tanggal 03 Maret 2017 pukul 14.30 WIB.
- <https://www.syariahmandiri.com>. Diakses pada tanggal 04 Maret 2017 pukul 14.30 WIB.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004
- M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008
- Malayu SP Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002

- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2007
- Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, dan Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Undang-Undang Perbankan, Jakarta: Sinar Grafika, 2005
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007
- Wawancara dengan Bapak Rahmat Pipin selaku *Branch Operation Service Manager* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan Kamis, 27 April 2017.
- Wawancara dengan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, senin 02 Maret 2017 pukul 15.00 WIB.
- Wawancara dengan Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yaitu ibu Lisna, Kamis 02 Februari 2017 pukul 14.00 WIB.
- Wawancara dengan Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yaitu Ibu Riri, Jum'at 03 Februari 2017 Pukul 16.00 WIB.
- Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Chairani Siregar
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Padangsidempuan, 06 Februari 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jl.SM. Raja, No. 22, Kelurahan WEK V, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
Telepon/No. HP : 081534557134
E-mail : chairani.siregar1999@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2001-2007 : SD Negeri 200222 Padangsidempuan
Tahun 2007-2010 : SMP Negeri 6 Padangsidempuan
Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 3 Padangsidempuan
Tahun 2013-2017 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,52
Karya Tulis Ilmiah : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

DATA ORANG TUA

A. Nama Ayah : Adnan Siregar
Tempat/Tanggal lahir : Padangsidempuan, 12 Agustus 1959
Alamat : Jl. SM. Raja, No. 22, Kelurahan WEK V, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Wiraswasta
B. Nama Ibu : MasNida Harahap
Tempat/Tanggal lahir : PekanBaru, 24 November 1959
Alamat : Jl. SM. Raja, No. 22, Kelurahan WEK V, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
Pendidikan : SLTP
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Motto Hidup : “Jadilah diri sendiri dan lakukan yang terbaik”

Lampiran 1

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Nasabah Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidempuan

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran responden dalam memberikan jawaban sehingga penelitian ini lebih akurat. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Chairani Siregar
NIM. 132200099

IDENTITAS RESPONDEN

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dengan jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
4. Pekerjaan : () Pegawai/ Karyawan () Pelajar/Mahasiswa
() Wiraswata () Lain-lain
5. Mengetahui adanya Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dari ?
() Teman () Media Elektronik
() Bank Syariah Mandiri () Surat Kabar
6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?
() < 1 Tahun () 2-3 Tahun () > 4 Tahun

PETUNJUK

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah :

SS	S	N	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

A. Nilai Taksiran

No.	Pernyataan	Piihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penaksiran sesuai dengan besarnya karat emas					
2.	Penaksiran berat berdasarkan emas yang digadaikan					
3.	Besarnya karat emas sesuai dengan tak siran BSM					
4.	BSM Cabang Padangsidempuan memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dari jasa gadai emas syariah lainnya					
5.	Nilai taksiran emas rendah pada BSM Cabang Padangsidempuan					
6.	Berat emas ditaksir dan dinilai oleh pegawai gadai emas					
7.	Emas yang ditaksir sesuai dengan kadar emas yang digadaikan					
8.	Berat emas ditaksir tidak sesuai dengan kadar emas yang digadaikan					

B. Biaya-Biaya

No.	Pernyataan	Piihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad tidak membebani saya					
2.	BSM mengenakan biaya adiminstrasi yang besar					
3.	Biaya materai yang ada di BSM tidak terlalu besar					
4.	BSM mengenakan biaya materai yang membuat saya merasa terbebani					
5.	Biaya sewa penyimpanan/ujroh yang dikenakan oleh BSM sesuai dengan nilai taksiran emas					
6.	Biaya sewa penyimpanan/ujroh terlalu besar					
7.	Biaya administrasi yang dikenakan di BSM lebih murah dari bank lain					
8.	Biaya adminnitrasi yang dikenakan di BSM lenih mahal dari bank lain					

C. Promosi

No.	Pernyataan	Piihan				
		STS	ST	N	S	SS
1.	BSM menampilkan iklan dalam bentuk brosur					
2.	Penampilan iklan dalam bentuk spanduk gadai emas BSM kurang menarik					
3.	BSM mengadakan potongan harga atau hadiah kepada nasabah gadai emas syariah					
4.	Potongan harga atau hadiah tidak ada diberikan BSM kepada nasabah gadai emas syariah					
5.	BSM mengadakan <i>sponsorship</i> terhadap kegiatan amal atau sosial maupun olahraga					
6.	BSM tidak mengadakan <i>sponsorship</i>					
7.	Pegawai bank mempromosikan gadai emas syariah kepada nasabah					
8.	Pegawai BSM menginformasi mengenai gadai emas syariah hanya pada pihak keluarga saja					

D. Pelayanan

No.	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pegawai BSM berpenampilan rapi pada saat melayani nasabah					
2.	Pegawai BSM berpenampilan tidak rapi pada saat melayani nasabah					
3.	Pegawai gadai emas syariah memahami kebutuhan nasabahnya					
4.	Kurangnya perhatian pegawai gadai emas syariah terhadap kebutuhan nasabah					
5.	Pegawai memberikan penjelasan mengenai gadai emas syariah dengan jelas					
6.	Kurang jelasnya penyampaian yang diberikan pegawai gadai emas syariah membuat saya tidak mengerti					
7.	Pegawai BSM memiliki kemampuan dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
8.	Pegawai BSM dipercaya membuat saya memutuskan menggunakan produk jasa tersebut					

E. Keputusan Nasabah

No.	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memutuskan menggunakan jasa gadai emas syariah karena saya membutuhkannya					
2.	saya mencari informasi mengenai jasa gadai emas BSM dari teman					
3.	Saya memutuskan menggunakan produk gadai BSM karena manfaat dari produknya					
4.	Saya berminat menggunakan produk gadai emas syariah					
5.	Informasi tentang produk gadai saya dapat pada saat mengunjungi BSM					
6.	Saya percaya produk gadai BSM dapat memenuhi kebutuhan saya					
7.	Saya menggunakan produk gadai BSM					

	karena sesuai dengan kebutuhan saya					
8.	Saya menggunakan jasa gadai emas BSM karena gadai emas syariah menguntungkan saya					

