



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN dan BIAYA-
BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
dalam MENGGADAIKAN EMAS di PT.
PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN
SYARIAH MADINA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**SAROHANA NASUTION
NIM.14 40100167**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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



PENGARUH NILAI TAKSIRAN dan BIAYA-BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH dalam MENGGADAIKAN EMAS di PT. PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN SYARIAH MADINA

SKRIPSI

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

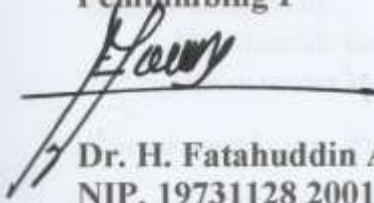
Oleh

SAROHANA NASUTION

NIM. 14 401 00167

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Pembimbing II



Jumi Atika, M.E.I

**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
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. SAROHANA NASUTION
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 01 November 2018
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. SAROHANA NASUTION yang berjudul berjudul "Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Jumi Atika, M.E.I

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : SAROHANA NASUTION
Nim : 14 40100 167
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 dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina"**. 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, 24 Oktober 2018
Yang Menyatakan



SAROHANA NASUTION
NIM. 14 401 00167

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SAROHANA NASUTION
NIM : 14 401 00167
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah-4
Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 1 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 24 Oktober 2018
Saya yang menyatakan,



SAROHANA NASUTION
NIM. 14 401 00167



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

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA-BIAYA
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGGADAIKAN EMAS DI PT. PEGADAIAN
(PERSERO) UNIT PELAYANAN SYARIAH
MADINA.**

**NAMA : SAROHANA NASUTION
NIM : 14 401 00167**

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

Padangsidimpuan, 12 November 2018
Dekan,

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





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

Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : SAROHANA NASUTION
NIM : 14 401 00167
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA-BIAYA
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGGAJAKAN EMAS DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)
UNIT PELAYANAN SYARIAH MADINA**

Ketua

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 2011011005

Anggota

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 2011011005

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu/07 November 2018
Pukul : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/72,5 (B)
Predikat : Cum Laude
IPK : 3,52

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian “**Pengaruh Nilai Taksiran, dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina**”. Shalawat dan salam Peneliti mohonkan kepada Allah SWT, semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan kezaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya baik secara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, SH.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan, Bapak Dr. Kamaluddin, M.A, selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.EI., M.A selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Ibu Jumi Atika, M.E.I., selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Surya Safi'i, selaku pimpinan perusahaan pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina dan seluruh jajaran pegawai yang telah membantu dan membimbing Penulis selama proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, MM., selaku Validator Angket yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan dan bimbingan bagi Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi Peneliti untuk memperoleh buku-buku yang Peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap Bapak Ibu Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan. Mudah-mudahan Allah SWT membalas dan menambah ilmu yang berkah kepada semuanya.
9. Teristimewa saya haturkan kepada Ayahanda tercinta **Sai'un Nasution** dan Ibunda tercinta **Robaiyah Lubis**, yang tanpa pamrih memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil, kesabaran, keikhlasan, perhatian, serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang. Semoga Allah SWT senantiasa membalas perjuangan mereka dengan surga firdausnya. Tak lupa juga rasa terimakasih Peneliti atas doa-doa, dari Bibi Alhamni, Paman Aswar, Abanganda Hendri Saputra Rangkuti, Kakakanda Masriana yang memberikan masukan dan motivasi serta semangat, Adikanda Irwan Hamzah yang masih berada di bangku sekolah MAN 2 Natal juga memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dapat menjadi hambanya yang taat, menjadi anak yang shalih dan shalihah, berbakti kepada orang tua dan bermanfaat bagi orang lain.

10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-4 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan yang masih menyusun skripsi semoga cepat selesai dan menjadi orang-orang yang sukses.

11. Untuk sahabat-sahabat terbaik Peneliti Nirmala Devi, Nairoha Ainun Hsb, Lidy Agustina, Safiah Nasution, Resky Sahreni, Laila Sari, Meli Saputri, Robiatul Adawiyah, Rini wahdiya, serta kepada seluruh teman-teman satu Kost Sihitang, Gang. Cahaya yang memberikan banyak motivasi dan pelajaran yang berharga dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati Peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti.

Padangsidempuan, 24 Oktober 2018
Peneliti

Sarohana Nasution
Nim. 14 40100 167

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	kadan 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	Syim	Sy	es
ص	šad	š	esdan ye
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 *monoftong* 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
	dommah	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
	dommah 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 *dommah*, 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 di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : SAROHANA NASUTION
NIM : 14 401 00167
JudulSkripsi : Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh nilai taksiran dan biaya-biaya yang diberikan oleh Pegadaian Syariah tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Dan bahkan ada juga nasabah yang membatalkan akadnya dari pada melanjutkannya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh secara parsial maupun secara simultan antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial maupun secara simultan antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang gadai, pegadaian syariah, keputusan nasabah, nilai taksiran, dan biaya-biaya dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis yaitu uji t, uji F, uji R. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 86 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *Aksidental sampling* Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara *parsial* nilai taksiran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,370 > 1,663$). Biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,852 > 1,663$). Berdasarkan hasil uji secara *simultan* bahwa nilai taksiran, dan biaya-biaya mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,804 > 3,11$). Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R) dapat diketahui bahwa nilai $r = 0,604$ artinya korelasi antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan yang kuat. Nilai R^2 sebesar 0,365 atau 36,5% menunjukkan variabel nilai taksiran dan biaya-biaya mempengaruhi keputusan dan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Kata Kunci: Gadai Emas Syariah, Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Keputusan Nasabah

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
BERITA ACARA MUNAQASYAH DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Definisi Operasional Variabel.....	9
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian	12
G. Kegunaan Penelitian	13
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	16
1. Keputusan Nasabah.....	16
a. Definisi Keputusan Nasabah.....	16
b. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	18
c. Pengambilan Keputusan Sebagai Pemecahan Masalah	21
d. Keputusan Dalam Perspektif Islam.....	22
2. Nilai Taksiran.....	24
a. Definisi Nilai Taksiran.....	24
b. Cara Penaksir	26
c. Yang Berwenang Melakukan Taksiran.....	27
3. Biaya-Biaya.....	27
a. Definisi Biaya-Biaya.....	28
b. Bentuk-Bentuk Biaya	28
1) Biaya Administrasi.....	28

2) Biaya <i>Ujrah</i> (Upah).....	29
4. Gadai Emas Syariah	30
a. Definisi Gadai Emas Syariah	30
b. Rukun Gadai Syariah	32
c. Syarat Gadai Syariah.....	32
d. Skema Gadai Syariah.....	33
e. Waktu Gadai Syariah	34
f. Masa Penitipan Gadai Emas Syariah	34
g. Landasan Hukum Gadai Syariah (<i>Rahn</i>)	35
5. Penelitian Terdahulu	37
6. Kerangka Pikir	41
7. Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
B. Jenis Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel.....	45
D. Sumber Data	46
E. Instrumen Pengumpulan Data	47
1. Kuesioner	47
2. Dokumentasi.....	49
F. Teknik Analisa Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
3. Uji Analisis Statistik Deskriptif	50
4. Uji Normalitas	51
5. Uji Linieritas	52
6. Uji Asumsi Klasik	52
a. Uji Multikolinieritas.....	52
b. Uji Heterokedastisitas	53
7. Analisis Regresi Linear Berganda	53
8. Koefisien Determinasi (Uji R)	54
9. Uji Hipotesis	54
a. Uji t.....	54
b. Uji F.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah	56
1. Sejarah.....	56

2. Visi Misi.....	57
3. Budaya Prusahaan	58
4. Struktur organisasi	58
B. Hasil analisis data.....	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	65
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	66
4. Uji Normalitas	67
5. Uji Linieritas.....	68
6. Uji Asumsi Klasik.....	70
e. Uji Multikolinieritas	70
f. Uji Heterokedastisitas.....	71
7. Uji Analisis Regresi Berganda	71
8. Koefisien Determinasi (Uji R).....	73
9. Uji Hipotesis.....	74
a. Uji t.....	74
b. Uji F.....	75
C. Pembahasan Hasil Analisis Data	75
D. Keterbatasan Penelitian.....	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Tahun 2017- 2018.....	6
Tabel I.2	Definisi Operasional Variabel	10
Tabel II.1	Biaya Administrasi	29
Tabel II.2	Biaya <i>Ujrah</i> (Upah)	30
Tabel II.3	Penelitian Terdahulu	37
Tabel III.1	Skala Likert.....	48
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran	63
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Biaya-Biaya	64
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah.....	64
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas pada Nilai Taksiran	65
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas pada Biaya-Biaya	65
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas pada Keputusan Nasabah	66
Tabel IV.7	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	66
Tabel IV.8	Hasil Uji Linieritas Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah ...	69
Tabel IV.9	Hasil Uji Linieritas Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah	69
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel IV.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel IV.12	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	73
Tabel IV.13	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	74
Tabel IV.14	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Skema Gadai Syariah	33
Gambar II.2 : Kerangka Pikir.....	42
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Pegadaian Syariah	59
Gambar IV.2 : Hasil Uji Normalitas Grafik Normal <i>P-P Plot Of Regression</i> ..	67
Gambar IV.3 : Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	68
Gambar IV.4 : Hasil Uji Heterokedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Kuisioner
- Lampiran 2 : Data Baku Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)
- Lampiran 11: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 12 : Tabel r, t dan f
- Lampiran 13 : Dokumentasi Responden
- Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing
- Mohon Izin Riset
- Surat Balasan Riset
- Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya pegadaian didirikan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dana dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat memberikan barang jaminan untuk memperoleh dana yang dibutuhkan dari pegadaian tersebut. Hal tersebut sesuai dengan fungsi pegadaian yaitu akad perjanjian antara pihak peminjam uang dengan pihak meminjam uang untuk memberikan ketenangan bagi pemilik uang atau jaminan keamanan uang yang dipinjamkan. Karena prinsip dari gadai yaitu suatu kegiatan utang piutang yang murni yang tidak mewajibkan imbalan.¹

Pegadaian adalah lembaga keuangan non-bank yang termasuk dengan klasifikasi perantara investasi (*Investment Intermediary*). Pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai.² Pegadaian adalah salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150.

Pada mulanya Pegadaian di Indonesia dilaksanakan oleh pihak swasta. Kemudian oleh Gubernur Jendral Hindia-Belanda melalui *staatsblad* tahun 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur Pegadaian sebagai monopoli pemerintahan Belanda. Dan tanggal 1 April 1901 didirikan

¹ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm, 4.

² Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 64.

Pegadaian Negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat). Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Selanjutnya, dengan *staatblad* 1930 No. 266 Rumah Gadai tersebut mendapat status Dinas Pegadaian sebagai perusahaan Negara dalam arti Undang-Undang perusahaan Hindia-Belanda.³

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta ditahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula 4 kantor Cabang Pegadaian di Aceh di konversi menjadi Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip Syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis Syariah memiliki karakteristik, seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil.

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu kepada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi usaha lain

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 393.

Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan Unit Bisnis Mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha Gadai Konvensional.⁴

Layanan Jasa Gadai Syariah ini merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengimplementasikan prinsip “*rahn*” yang bagi PT. Pegadaian (Persero) dapat dipandang sebagai pengembangan produk, sedangkan bagi Lembaga Keuangan Syariah dapat berfungsi sebagai perantara dalam pengelolaan produk *rahn*. Untuk mengelola kegiatan tersebut, Pegadaian telah membentuk Divisi usaha syariah yang semula di bawah binaan Divisi usaha lain. Dalam memperkenalkan pemasaran produk Pegadaian Syariah, pihak perusahaan selalu memberikan layanan dan jasa yang baik kepada calon nasabah. Hal ini sangatlah penting karena layanan merupakan penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Dalam hal ini nilai taksiran juga sangat mempengaruhi tingkat keputusan nasabah.

Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil keputusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternatif.⁵ Sedangkan keputusan nasabah adalah pemahaman nasabah tentang keinginan dari kebutuhan akan suatu produk dengan menilai sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif

⁴ M. Habiburrahman, dkk., *Mengenal Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kuwais, 2012), hlm. 219.

⁵ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 45.

sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.⁶

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah merupakan penetapan pilihan nasabah terhadap suatu produk pegadaian untuk dikonsumsi atau tidak. Pilihan itu diputuskan setelah dipertimbangkan, dipikirkan terlebih dahulu. Keputusan juga merupakan perilaku nasabah sebagai proses dalam mengambil keputusan menjadi nasabah pada pegadaian syariah, dimana yang menjadi nasabah dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Salah satu keputusan yang harus dipertimbangkan oleh nasabah yaitu dengan melihat nilai taksiran yang ada. Nilai taksiran tersebut akan menjadi landasan bagi pegadaian dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada nasabah. Nilai taksiran merupakan nilai perkiraan yang akan dijadikan acuan pencairan dengan berdasarkan taksiran dari barang yang dijaminkan. Nilai taksiran yang tinggi mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.⁷ Timbulnya keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina salah satunya disebabkan nilai taksiran yang di terapkan di

⁶ Supranto, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)* (Jakarta: Mitra wacana Media, 2011), hlm. 211.

⁷ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), hlm. 70-71.

PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina terjangkau, praktis, efisien, aman, akurat dalam pengujian, solusi dalam membutuhkan dana, dan salah satu badan usaha gadai syariah milik pemerintah yang tidak diragukan lagi kelegalitasannya.

Pegadaian syariah juga memiliki jasa yang mampu memberikan keunggulan terhadap harga disamping keunggulan produknya. Gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya.⁸ Biaya tersebut digunakan untuk biaya administrasi dan biaya *ujrah* (upah) dari barang yang digadaikan tersebut. Dalam hal ini nasabah juga dikenakan biaya-biaya tersebut diawal akad. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa yang diinginkan.⁹ Jika jasa yang diperoleh nasabah tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pinjaman, maka nasabah tersebut tidak akan berminat untuk melakukan pinjaman kepada pegadaian tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara jumlah maksimal pinjaman yang diperoleh nasabah dari nilai taksiran emas disesuaikan dengan harga dasar taksiran emas Pegadaian Syariah. Harga dasar taksiran emas adalah harga patokan emas yang ditentukan oleh Pegadaian Syariah dan dihitung berdasarkan formula tertentu yang digunakan sebagai pedoman dalam menentukan taksiran terhadap emas yang akan dijaminkan. Pegadaian Syariah dalam memberikan nilai taksiran emas memiliki prosentase golongan A, B, C,

⁸ Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*.

⁹ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Op. Cit.*, hlm. 217-221.

dan D berdasarkan pinjaman nasabah yakni prosentase yang diterapkan mulai dari 92%-95% dari nilai taksiran emas. Pegadaian Syariah memberikan harga dasar taksiran dan prosentasenya dengan menyesuaikan apabila harga emas tersebut turun atau naik maka tidak mempengaruhi prosentase dari nilai taksiran tersebut dan tidak mempengaruhi pula terhadap harga jual barang yang dijamin, harga jual ini mengantisipasi untuk mengurangi resiko dikemudian hari apabila nasabah tidak dapat melunasi pinjaman tersebut.¹⁰

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina berikut ini merupakan perkembangan jumlah nasabah per tahun yang menggadaikan emas.

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Tahun 2017- 2018

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	501 Orang
2018	636 Orang

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 501 orang, dan pada tahun 2018 jumlah nasabah meningkat sebesar 0.21 % sebanyak 636 orang, Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah nasabah dari tahun 2017-2018 mengalami peningkatan. Namun, ada juga nasabah yang tidak jadi menggadaikan emas disebabkan nilai taksiran dan biaya-biaya yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah, sehingga nasabah lebih

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Pengelolah Unit Pelayanan Syariah Madina (Bapak. Surya Safi'i), Pada 06 November 2017 pukul 08.00 WIB.

memilih membatalkan akadnya ketimbang melanjutkannya. Oleh karena itu peneliti tertarik, mengetahui secara umum faktor yang paling dominan dan sekaligus menjadi alasan bagi nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.

Berdasarkan hasil survey wawancara peneliti kepada Rika Khairani Lubis nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, ia menyatakan bahwa proses gadai emas sangat mudah, praktis, aman, selalu mengedepankan sikap yang baik serta memuaskan, biaya-biaya yang diberikan juga sesuai dengan pinjaman yang diperoleh, namun ia belum sepenuhnya mengetahui sistem nilai taksiran yang diberikan oleh pegadaian syariah.¹¹ Sedangkan Rina Yani nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, menyatakan bahwa ia memutuskan untuk menjadi nasabah pegadaian syariah, untuk menambah modal usaha dan menyewa ruko tempat ia berjualan. Dan Ia juga merasa puas karena nilai taksiran dan biaya-biaya yang ditentukan pegadaian sesuai dengan pinjaman yang diterimanya.¹² Sedangkan Rosdiana Nasution nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, menyatakan bahwa ia memutuskan untuk menjadi nasabah pegadaian syariah, untuk menambah modal usaha dan kebutuhan yang ia inginkan. tetapi, nilai taksiran yang diberikan oleh pihak karyawan

¹¹ Wawancara dengan Rika Khairani Lubis, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Senin, 06 November 2017 pukul 14.30 WIB.

¹² Wawancara dengan Rina Yani, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Jum'at, 10 November 2017 pukul 11.22 WIB.

pegadaian syariah kurang memuaskan untuk mempengaruhi keputusannya dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.¹³

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nilai taksiran yang diberikan dan biaya-biaya yang dikeluarkan pegadaian syariah dapat mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah, Namun ada juga nasabah yang kurang puas mengenai nilai taksiran dan biaya-biaya yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah.

Berdasarkan hal-hal di atas, penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul sebagai berikut: **Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di Identifikasikan beberapa masalah yaitu:

1. Nilai taksiran mempengaruhi tingkat keputusan nasabah.
2. Biaya-biaya mempengaruhi tingkat keputusan nasabah
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai nilai taksir yang diterapkan pada pegadaian syariah.

¹³ Wawancara dengan Rosdiana Nasution, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Rabu , 15 November 2017 pukul 09.25 WIB.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas peneliti memberikan batasan untuk lebih terfokus pada titik masalah yang peneliti teliti yaitu bagaimana pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Dimana dalam penelitian ini ada dua variabel yang terdiri dari variabel bebas atau *independent* dan satu variabel terikat atau *dependent*. yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Sesuai dengan judul penelitian ini maka ada dua variabel, yaitu:

1. Variabel *independent* atau variabel bebas

Variabel *independent* adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya.¹⁴ Maka yang menjadi variabel *independent* dalam penelitian ini adalah (X) Nilai taksiran dan biaya-biaya yaitu biaya administrasi dan biaya *ujrah* (upah).

¹⁴ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 67.

2. Variabel *dependent* atau variabel terikat

Variabel *dependent* adalah yang diakibatkan atau dipengaruhi variabel lain (variabel bebas).¹⁵ Maka variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah (Y) Keputusan Nasabah dalam Menggdaaikan Emas. Definisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terkait dalam penelitian dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik.

Untuk mengurangi kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatlah definisi operasional variabel. Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasari atas sifat-sifat hal yang diamati.¹⁶ Definisi operasional variabel penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel I.2
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	Keputusan Nasabah (Y)	Keputusan nasabah adalah sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.	a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan b. Pencarian informasi c. Penilaian dan seleksi terhadap alternative d. Keputusan untuk menggunakan	Ordinal

¹⁵ Syofian Siregar, *Statistic Parametrik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm.19.

¹⁶ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Garafindo Persada, 2012), hlm.29.

			jasa e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa	
2	Nilai Taksiran (X_1)	Taksiran digunakan untuk mengetahui nilai wajar suatu barang yang akan digadaikan. ¹⁷ Jasa ini digunakan karena biasanya lembaga pegadaian mempunyai alat penaksir yang keakuratannya dapat diandalkan. ¹⁸	a. Kemampuan penaksir b. Kualitas barang gadai. c. Peraturan yang berlaku.	Ordinal
3	Biaya- biaya (X_2)	Biaya merupakan kewajiban yang harus dikeluarkan oleh si nasabah untuk memperoleh pelayanan dari pegadaian.	1. Biaya Admistrasi 2. Biaya <i>Ujrah</i> (Upah)	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina ?

¹⁷ Zainuddin Ali, *Op, Cit.*, hlm. 50.

¹⁸ Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 181.

2. Apakah biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina ?
3. Apakah nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.
2. Untuk mengetahui apakah biaya- biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.
3. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

G. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai sarana upaya mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat selama proses perkuliahan dengan keadaan yang ada dilapangan dengan salah satunya memecahkan permasalahan dengan dihadapi oleh perusahaan.

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan untuk menambah khazanah pustaka dibidang pegadaian syariah berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

3. Bagi PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayana Syariah Madina

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika skripsi penelitian ini terdiri dari lima bab dan beberapa pasal, agar pembaca lebih mudah memahami isinya maka akan dituliskan lebih detail sebagai berikut:

Bab *pertama* yaitu pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Latar belakang masalah terdapat nilai taksiran, dan biaya- biaya yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina. dan dilanjutkan dengan identifikasi masalah yang terdapat tiga identifikasi dan itu sudah dibatasi dengan batasan masalah serta dibarengi dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan definisi operasional.

Bab *kedua* yaitu landasan teori, di dalamnya terdiri dari beberapa pasal yang meliputi: Kerangka teori, Penelitian terdahulu, Kerangka pikir, dan hipotesis. Di dalam kerangka teori dibahas beberapa teori yang akan di analisis seperti teori keputusan nasabah, nilai taksiran, dan biaya-biaya, serta didukung dengan teori-teori pendukungnya, dan dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan kerangka pikir yang membahas teori tentang hubungan variabel bebas dan variabel terikat serta dilanjutkan dengan hipotesis.

Bab *ketiga* yaitu komponen metode penelitian, di dalamnya terdiri dari: lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data. Didalam metode penelitian, peneliti mencantumkan lokasi penelitian ini dan waktu penelitian dilaksanakan serta jenis penelitian berupa kuantitatif dan memiliki populasi dan sampel, dan penelitian ini diperkuat dengan penyebaran angket, dan dokumentasi serta beberapa teori tentang uji yang akan dilakukan di SPSS versi 23.

Bab *keempat* yaitu komponen hasil penelitian, terdiri dari uji analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik yaitu multikolinearitas dan heterokedastisitas, uji analisis regresi linear berganda, dan hipotesis yaitu uji koefisien determinasi (uji R), uji t, dan uji F, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian. Di hasil penelitian peneliti akan melakukan uji menggunakan SPSS versi 23.

Bab *kelima* yaitu penutup, di dalamnya terdiri dari dua pasal yang meliputi: kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu dalam penelitian ini, dikatakan perlu mencantumkan kesimpulan dan saran, karena perlu untuk pengembangan bagi pihak Pegadaian Syariah dan menjadi antisipasi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

a. Definisi Keputusan Nasabah

Keputusan merupakan hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu dari beberapa alternatif yang dapat dipakai untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Menurut Siagian, pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan penentuan yang matang dari alternatif yang di hadapi.¹

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Keputusan adalah suatu hal yang diputuskan nasabah untuk memutuskan pilihan satu dari beberapa alternatif atas tindakan pembelian barang atau jasa dan keputusan juga merupakan suatu hal untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Menurut Swastha dan Irawan, keputusan nasabah adalah pemahaman nasabah tentang keinginan dari kebutuhan akan suatu produk dengan menilai sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.²

Sedangkan menurut Kotler, keputusan nasabah adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah sebelum mengambil suatu produk. Pengambilan keputusan nasabah

¹ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1997), hlm. 17.

² Supranto, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis* (Jakarta: Mitra wacana Media, 2011), hlm. 211.

ditentukan berdasarkan persepsi konsumen tentang produk tersebut.³

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Keputusan nasabah merupakan suatu hal untuk memutuskan pilihan dalam memilih barang atau jasa yang akan digadaikan, keputusan tersebut memerlukan landasan berdasarkan beberapa pilihan. Salah satu pilihan yang harus dipertimbangkan oleh nasabah yaitu dengan melihat nilai taksiran yang ada. Nilai taksiran tersebut akan menjadi landasan bagi pegadaian dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada nasabah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, diantaranya:

1) Sikap orang lain

Sejauh mana sikap orang lain mengurangi alternatif yang disukai seseorang, pengurangan alternatif tersebut akan bergantung pada dua hal yaitu:

- a) Intensif sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai nasabah.
- b) Motivasi nasabah untuk mengikuti keinginan orang lain. Karena semakin besar sikap negatif orang lain, maka akan semakin besar pula nasabah akan mengubah keputusan pembeliannya. Sebaiknya, persepsi seseorang terhadap suatu produk akan

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 208.

meningkat jika seseorang juga menyukai produk yang dia inginkan.⁴

2) Situasi yang tidak terduga

Situasi seperti ini yang dapat muncul dan mengubah niat keputusan pembelian nasabah, keputusan nasabah untuk menunda atau menghindari suatu keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh resiko yang dirasakan. Resiko yang dirasakan nasabah sangatlah berbeda-beda menurut besarnya uang yang dipertaruhkan, dan besarnya kepercayaan diri konsumen. Untuk mengurangi resiko-resiko tersebut, maka konsumen mengembangkan rutinitas tertentu seperti penghindaran keputusan, pengumpulan informasi dari teman-teman dan preferensi atas merek dalam negeri. Dalam konteks ini pemasar harus memahami faktor-faktor yang menimbulkan adanya resiko dalam diri nasabah dan memberikan informasi serta dukungan untuk mengurangi resiko yang dirasakan.⁵

b. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan

Perilaku nasabah adalah tindakan perorangan dalam memperoleh, menggunakan serta membuang barang atau jasa ekonomi, termasuk proses pengambilan keputusan sebelum

⁴ Wahyu Mariaji, *Pengaruh Perilaku konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Compact Disc (CD) di Surabaya*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 8, (2014), hlm. 3.

⁵ *Ibid*, hlm. 4.

menetapkan tindakan.⁶ Sebelum melakukan keputusan pembelian, nasabah terlebih dahulu melalui beberapa tahapan sampai kepada keputusan membeli, yaitu proses tahap demi tahap yang digunakan nasabah ketika membeli barang atau jasa.

Dalam tahap proses pengambilan keputusan nasabah, setelah nasabah melakukan pencarian dan pemrosesan informasi, langkah berikutnya menyikapi informasi yang diterima. Apakah nasabah akan meyakini informasi yang diterimanya dan memilih menggadai di Pegadaian Syariah.

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:⁷

1) Menganalisis kebutuhan dan keinginan

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

2) Pencarian informasi

Pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

⁶ Nembah F. Hartimbul Ginting, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Yrama Widya, 2011), hlm. 33.

⁷ Philip Kotler, *Op, Cit.*, hlm. 210.

3) Penilaian dan seleksi terhadap alternative

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

4) Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

5) Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.⁸

⁸ Ahmad Ulinuha, "Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang" (Skripsi, Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo, 2010), hlm. 18 - 20.

c. Pengambilan Keputusan Sebagai Pemecahan Masalah

Pengambilan keputusan sebagai pemecahan masalah berfokus pada tujuan nasabah untuk memenuhi apa yang mereka inginkan.⁹ Seorang nasabah memersepsikan suatu masalah karena konsekuensi terhadap keinginan atau kebutuhannya belum tercapai seperti contoh: saya sangat kekurangan dana/uang untuk membayar uang sekolah anak saya, maka saya ingin menggadaikan perhiasan emas saya untuk membayar kekurangannya. Nasabah mengambil keputusan mengenai perilaku yang akan ditunjukkan demi meraih berbagai tujuan mereka, dengan demikian pengambilan keputusan nasabah merupakan proses penyelesaian masalah yang terarah pada tujuan.

Penyelesaian masalah nasabah adalah suatu aliran timbal balik yang berkesinambungan diantara faktor lingkungan, proses kognitif dan afektif, serta tindakan perilaku.¹⁰ Dalam hal ini proses pembelian atau penggunaan suatu produk dimulai saat nasabah mengenali sebuah masalah atau kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat disimpulkan oleh rangsangan faktor internal maupun eksternal:

⁹ Doni Hariadi, Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Project Microvision^c, Jurnal Ilmu dan Riset manajemen, Vol. 1 No. 1 (Januari,2013), hlm. 6.

¹⁰ Nugroho, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hlm. 343.

1. Faktor Internal

Hal pertama yang dilakukan nasabah, sesuai dengan kebutuhan umum seseorang dalam membutuhkan dana menjadi alasan utama yang timbul adanya kebutuhan.¹¹

2. Faktor Eksternal

Kedua, kebutuhan ditimbulkan oleh rangsangan eksternal. Yang tertarik akan promosi yang diberikan oleh lembaga untuk melakukan akad gadai syariah dengan nilai taksiran yang tinggi.¹² Pemasar perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu. Dengan mengambil informasi ke berbagai nasabah, peneliti mengidentifikasi rangsangan apa yang dapat membangkitkan nasabah dalam mengambil suatu keputusan pembelian produk, untuk mengembangkan strategi pemasaran yang memicu keputusan pembelian nasabah.

d. Keputusan Dalam Perspektif Islam

Setiap hari kita membuat sejumlah keputusan mengenai bagaimana mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Misalnya kita harus memilih penggunaan uang kita untuk membeli barang atau jasa yang kita butuhkan. Dalam menentukan

¹¹ *Ibid*, hlm. 344.

¹² Yazid Afandi, *Fiqih Muamalah dan Implementasi dalam Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Logung Printika, 2009), hlm. 46.

pilihan kita harus menyeimbangkan antara kebutuhan, preferensi dan ketersediaan sumber daya.¹³

Berbagai pedoman petunjuk yang menuntut setiap muslim harus memiliki sikap tertentu, sekaligus juga menunjukkan betapa Islam memiliki kemampuan dalam mengatasi problematika manusia.¹⁴ Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan pada surah Al-Imran ayat 159 Allah berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: 159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁵

Berdasarkan ayat diatas menerangkan bahwa Allah telah memberikan kebebasan dalam segala urusan dunia, memberikan

¹³ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 127.

¹⁴ Syauqi Ahmad Dunya, *Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta: Fikahati Aneska, 1994), hlm. 115.

¹⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahnya Ar-Razzaq* (Arab Saudi: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), hlm. 71.

petunjuk untuk melakukan musyawarah termasuk dalam pengambilan keputusan yang lebih umum, dan sangat menekankan pada sikap adil yaitu dengan contoh ditekankan pada seorang hakim. Kemudian hasil musyawarah telah diperoleh maka bulatkanlah tekad dan bertawakallah kepada Nya dengan demikian Allah akan membimbing dan membantu kearah yang diinginkan.¹⁶

2. Nilai Taksiran

a. Definisi Nilai Taksiran

Nilai taksiran Emas adalah nilai emas yang digunakan nasabah kepada bank atau pihak pegadaian yang besarnya tergantung dari kuantitas (berat) dan kualitas (karatase) barang jaminan, serta HED (Harga Dasar Emas). Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.¹⁷ Barang yang akan ditaksir pada dasarnya meliputi semua barang bergerak yang bisa diandalkan seperti emas, berlian, dan barang bergerak lainnya.¹⁸

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani Pegadaian Syariah akan meminjamkan dana kepada nasabah sesuai taksiran Pegadaian Syariah atas barang berharganya, dalam hal ini emas. Kemudian nasabah wajib membayar lunas pinjamannya pada saat jatuh tempo/dalam jangka waktu tertentu sesuai keinginannya beserta pemeliharaan dan

¹⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 242.

¹⁷ Damanhur, *Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe*, Volume 9 Nomor 2 (Maret, 2011), hlm. 501.

¹⁸ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 50.

penyimpanan. Nilai taksiran yang tinggi mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.¹⁹

Nilai taksiran yang digunakan merupakan acuan pencairan dana yang diberikan untuk mengurangi resiko dikemudian hari. Dikhawatirkan apabila terdapat nasabah yang tidak dapat melunasi pinjaman atau hanya membayar jasa simpanan, maka pegadaian syariah melakukan pelelangan terhadap barang jaminan tersebut. Apabila ada kelebihan antara nilai penjualan dengan pokok pinjaman, jasa simpanan maka kelebihan tersebut merupakan hak nasabah. Nasabah diberikan kesempatan mengambil kelebihan tersebut dalam jangka waktu satu tahun. Jika nasabah tidak mengambil sampai habisnya jangka waktu pengambilan, maka kelebihan dana tersebut akan di gabungkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai dana ZIS.²⁰

Biasanya lembaga pegadaian mempunyai alat penaksirnya yang keakuratannya dapat di andalkan.²¹ Serta petugas-petugas yang sudah berpengalaman dan terlatih dalam menaksir barang yang akan digadaikan.

¹⁹ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), hlm. 70-71.

²⁰ Nurul Huda, dkk. *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 281.

²¹ Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 181.

b. Cara Penaksir

Marhun hanya meliputi semua jenis barang bergerak. Besar kecilnya jumlah fee yang diberikan kepada *murtahin*, tergantung nilai taksiran barang setelah petugas penaksir menilai *marhun* tersebut.²² Barang gadai ditaksir atas beberapa pertimbangan, seperti jenis barang, nilai barang, usia barang dan sebagainya.

Standar penaksiran yang digunakan oleh Pegadaian adalah 95% X harga emas.

Contoh ilustrasi gadai emas: Pada tanggal 1 Desember 2016 Pak Ahmad ingin menggadaikan Emas 10 Gr.

$$1. \text{ Taksiran} = 10 \text{ Gr} \times 510.000$$

2. Pinjaman yang diberikan Pegadaian Syariah

Nilai pembiayaan = Taksiran x Prosentase sesuai nilai taksiran
yang diberikan

$$= \text{Rp. } 5.100.000.- \times 92\%$$

$$= \text{Rp. } 4.692.000.-$$

Dibulatkan menjadi =Rp.4.700.000.-

Biaya Administrasi = Rp. 40.000.-

Biaya *Ujrah* (Upah)/10 hari

$$= \text{Rp. } 5.100.000.- \times 0,71\%$$

$$= \text{Rp. } 36.210 \text{ dibulatkan Rp. } 36.500.-$$

²² Sri Sigit Susilo dan Totok Budi, *Bank dan lembaga keuangan lainnya, cetakan pertama* (Jakarta : Salemba Empat, 2000), hlm. 183-184.

c. Alat Penaksir Yang Digunakan

Dalam melakukan penaksiran emas digunakan beberapa proses alat ukur untuk mengetahui kualitas emas tersebut.

- 1) Tahap pertama, yang dilakukan oleh penaksir adalah menguji keaslian emas dengan jarum uji maupun batu asah khusus untuk mengetahui kualitas emas tersebut.
- 2) Tahap kedua, kemurnian emas diukur melalui air uji, terakhir penaksir akan menimbang berat emas tersebut dengan timbangan elektrik.
- 3) Tahap ketiga, setelah dilakukan kedua tahap tersebut maka akan diketahui seberapa besar nilai taksiran yang dapat diberikan terhadap emas tersebut.

d. Yang Berwenang Melakukan Taksiran

Orang yang berwenang melakukan penaksiran disebut penaksir, maka diperlukan keterampilan khusus agar tidak terjadi kerugian pada salah satu pihak. Seperti yang dialami oleh pihak pegadaian apabila agunan yang lulus uji ternyata barang palsu sehingga pegadaian tentunya mengalami kerugian. Begitu juga dengan nasabah dapat mengalami kerugian bila terjadi kesalahan dalam menaksir yang mengakibatkan nilai taksiran jauh lebih kecil daripada yang seharusnya. Oleh karena itu, untuk menjadi seorang penaksir maka harus lulus jadi penaksir.

3. Biaya-biaya

a. Definisi Biaya-Biaya

Biaya merupakan kewajiban yang harus dikeluarkan oleh nasabah untuk memperoleh pelayanan dari Pegadaian.

b. Bentuk-bentuk Biaya

1) Biaya Administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi atau usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan.²³

Prinsip administrasi adalah subbagian dari perspektif manajemen klasik yang berfokus pada organisasi secara keseluruhan, dan bukan pada pekerjaan secara individu, sehingga mengurangi fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, komando pengoordinasian, dan pengendalian.²⁴

Biaya Administrasi adalah semua biaya yang timbul akibat dari perjanjian yang menjadi beban nasabah atau biaya yang murah dan tidak memberatkan atas transaksi *Marhun Bih*, yang dikenakan hanya sekali pada saat akad di lakukan.²⁵

²³ Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka. <http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-administrasi.html>, diakses tgl 9 September 2014 pukul 15: 22.

²⁴ Richard L. Daft, *Management Manajement* (Jakarta: Selemba Empat, 2007), hlm. 63.

²⁵ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 398.

Tabel II.1
Biaya Administrasi

Golongan Marhunbih	Pinjaman yang diberikan	Biaya Administrasi
A	50.000 – 500.000	2.000
B1	550.000 – 1.000.000	8.000
B2	1.050.000- 25.000.000	15.000
B3	2.550.000- 5.000.000	25.000
C1	5.100.000 - 10.000.000	40.000
C2	10.100.000 – 15.000.000	60.000
C3	15.100.000- 20.000.000	80.000
D kt	>20.100.000	100.000
D gd	>20.100.000	100.000

Sumber: Brosur PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, 2018

2) Biaya *Ujrah* (Upah)

Biaya *Ujrah* adalah biaya pemeliharaan dan penjagaan atas barang yang digadaikan atau barang gadai yang harus dibayar oleh nasabah kepada pegadaian.²⁶ Biaya *ujrah* juga mencakup biaya pemakaian barang gadai yang dijaminkan (*marhun*). Tarif jasa simpanan dibedakan antara jenis-jenis gadai (*marhun*) dengan ketentuan, yaitu:

- a. Tarif *ujrah* (Upah) dihitung dari nilai taksiran barang gadaian yang dijadikan jaminan (*marhun*).
- b. Jangka waktu pinjaman ditetapkan 120 hari, yaitu tarif jasa simpanan dengan kelipatan 10 hari (1 hari dihitung 10 hari).²⁷

²⁶ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), hlm. 48.

²⁷ Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 73.

Tabel II.2
Biaya Ujrah (Upah)

Golongan	<i>Marhun Bih</i>	Biaya Ujrah
A	50.000 – 500.000	0,45%
B1	500.000 –1.000.000	0,71%
B2	1.000.000- 25.000.000	0,71%
B3	2.500.000- 5.000.000	0,71%
C1	5.500.000 - 10.000.000	0,71%
C2	10.000.000 –15.000.000	0,71%
C3	15.000.000-20.000.000	0,71%
D kt	>20.100.000	0,62%
D gd	>20.100.000	0,62%

Sumber: Brosur PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, 2018.

4. Gadai Emas Syariah

Gadai merupakan praktis transaksi keuangan yang sudah lama dalam sejarah peradaban manusia. Sistem rumah gadai yang paling tua terdapat di Negara Cina 3000 tahun yang silam, juga di Benua Eropa dan kawasan laut tengah pada zaman Romawi dahulu. Namun di Indonesia, praktis gadai sudah berumur ratusan tahun yaitu warga masyarakat telah terbiasa melakukan transaksi utang piutang dengan jaminan barang bergerak.²⁸

Dalam buku lain juga didefinisikan bahwa gadai adalah menahan suatu dengan hak yang memungkinkan pengambilan manfaat darinya atau menjadikan sesuatu yang bernilai ekonomis pada pandangan syariah sebagai kepercayaan atas hutang secara keseluruhan atau sebagian

²⁸ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 9.

dari barang tersebut.²⁹ “Gadai juga merupakan suatu akad yang objeknya menahan harga terhadap suatu hak yang mungkin diperoleh pembayaran dengan sempurna dari padanya.” Maka, orang yang memegang gadai (*marhun*) dinamakan *murtahin*. Orang yang memberi *Rahn* atau yang menggadaikan dinamakan *Rahin*. Barang yang dinamakan barang gadaian itu dinamakan *Marhun Bih*.³⁰

Sedangkan Pegadaian Syariah atau dikenal dengan istilah *rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *Mudharabah* (bagi hasil). Hal tersebut karena nasabah dalam mempergunakan *marhum bih* mempunyai tujuan yang berbeda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah atau tambahan modal kerja, penggunaan metode *Mudharabah* belum tepat pemakaiannya.

Sebagai penerima gadai atau *murtahin*, Nasabah akan mendapatkan Surat Bukti *Rahn* (gadai) berikut dengan akad pinjam-meminjam yang disebut Akad Gadai Syariah dan Akad Sewa Tempat (*Ijarah*). Dalam akad gadai syariah, apabila dalam jangka waktu tertentu akad tidak diperpanjang, pegadaian menyetujui bahwa aguna (*marhun*) miliknya dijual atau *murtahin* untuk melunasi pinjaman. Adapun akad sewa tempat (*Ijarah*) merupakan kesepakatan antara pegadaian dengan penerima gadai untuk menyewa tempat untuk penyimpanan dan penerima gadai akan mengenakan jasa simpanan.³¹

²⁹ Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm.156.

³⁰ Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Mu'amalah* (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1974), hlm. 86-87.

³¹ Susilo, *Op. Cit.*, hlm. 389-390.

1. Rukun Gadai Syariah

- a. *Aqid* (Orang yang berakad) yaitu pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*shigat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu: pertama, *rahin* (yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digunakan. Kedua, *murtahin* (yang menerima gadai), yaitu orang, bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).
- b. *Marhun* (barang yang digadaikan) yaitu barang yang digunakan *rahin* untuk dijadikan jaminan mendapatkan uang.
- c. *Marhun bih* (utang) yaitu sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahin* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.
- d. *Shigat* (ijab dan qabul) yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *marhun* dalam melakukan transaksi gadai.³²

2. Syarat Gadai Syariah

Menjalankan transaksi *rahn* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

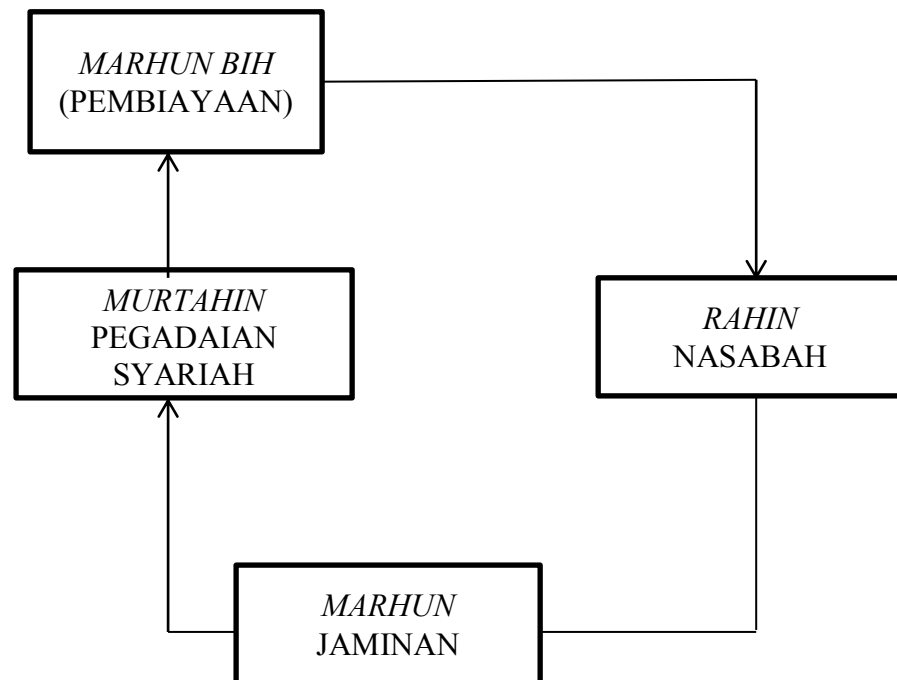
- a. *Aqid* (Orang yang berakad), baik *rahin* dan *murtahin* adalah harus ahli *tabarru'* yaitu orang yang berakal, tidak boleh anak kecil, gila, bodoh, dan orang yang terpaksa. Serta tidak boleh seorang wali.
- b. *Marhun bih* (utang) syaratnya adalah jumlah atas *marhun bih* tersebut harus berdasarkan kesepakatan *aqid*.

³² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 107.

- c. *Marhun* (barang) syaratnya adalah harus mendatangkan manfaat bagi *murtahin* dan bukan barang pinjaman.³³

3. Skema Gadai Syariah

Gambar II.1
Skema Gadai Syariah



Keterangan:

- Nasabah menyerahkan jaminan (*Marhun*) kepada Pegadaian Syariah (*murtahin*). Jaminan ini berupa barang bergerak.
- Akad pembiayaan di laksanakan antara *rahin* (nasabah) dan *murtahin* Pegadaian Syariah.
- Setelah kontrak pembiayaan ditandatangani, dan agunan diterima oleh Pegadaian Syariah, maka Pegadaian Syariah mencairkan pembiayaan.

³³ Abdul Rahman Ghazaly, dkk. *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 267-268.

d. *Rahin* melakukan pembayaran kembali ditambah dengan *fee* yang telah dsepakati. *Fee* ini berasal dari sewa tempat dan biaya untuk pemeliharaan agunan.³⁴

4. Waktu Gadai Syariah

Biaya *Ujrah* (Upah) di Pegadaian syariah ini, perhitungannya dihitung per 10 hari dalam masa pinjaman, sementara pada Pegadaian Konvensional dihitung per 15 hari masa pinjaman. Jadi biaya *Ujrah* (Upah) yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah dari hari 1, 2, 3, sampai dengan hari 10 adalah sama nilainya. Jika sudah memasuki hari 11 maka biaya *Ujrah* (Upah) sudah bertambah dan begitu seterusnya.³⁵

5. Masa Penitipan Gadai Emas Syariah

Pada waktu kita mengadaikan emas di Pegadaian Syariah, maka penitipan barang gadai adalah 4 bulan. Jadi kita dapat memperpanjang waktu gadai emas tersebut setiap 4 bulan dan tentunya membayar biaya sewa selama 4 bulan tersebut bila kita belum punya uang untuk menebus emas yang kita gadaikan. Selain itu kita juga bisa melakukan cicilan atas pinjaman tersebut.³⁶

³⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 211-212.

³⁵ Hasil wawancara dengan karyawan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, Pada selasa, 07 November pukul 08.20 WIB.

³⁶ *Ibid.*

6. Landasan Hukum Gadai Syariah (*Rahn*)

Landasan hukum Pegadaian Syariah mengacu kepada syariat Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Adapun landasan yang dipakai adalah:

a. Al-Qur'an Surat Al-Baqarah: 283.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ
 أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ
 رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهُ إِثْمٌ
 قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: 283. jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (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.³⁷

Tentu saja, tuntunan-tuntunan ayat yang lalu tidak sulit dilaksanakan jika seseorang berada dalam kota dimana para saksi dan penulis berada. Tetapi *jika kamu dalam perjalanan* dan bermuamalah tidak secara tunai, *sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis* yang dapat menulis utang-piutang sebagaimana mestinya, *maka*

³⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Op, Cit.*, hlm. 49.

*hendaklah ada barang tanggahan yang dipegang (oleh yang berpiutang).*³⁸

Bolehnya memberikan barang tanggahan sebagai barang jaminan atau dengan kata lain menggadai, walaupun dengan ayat ini dikaitkan dengan perjalanan, itu bukan berarti bahwa menggadaikan hanya dibenarkan dalam perjalanan. Nabi saw, pernah menggadaikan perisai beliau kepada seorang Yahudi, padahal ketika itu beliau sedang berada di Madinah. Dengan demikian, penyebutan kata *dalam perjalanan* hanya karena seringnya tidak ditemukan penulis dalam perjalanan. Dari sini pula dapat ditarik kesan, bahwa, sejak masa turunnya ayat ini, al-qur'an telah menggarisbawahi bahwa ketidakmampuan menulis hanya dapat ditoleransi untuk sementara bagi yang tidak bertempat tinggal atau nomad.

Bahkan, menyimpan barang sebagai jaminan atau menggadainya pun tidak harus dilakukan, karena itu *jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya*, utang atau apaun yang dia terima.

Di sini, jaminan bukan berbentuk tulisan atau saksi, tetapi kepercayaan dan amanat timbal balik. Utang diterima oleh pengutang dan barang jaminan diserahkan kepada pemberi utang.³⁹

³⁸ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 739.

³⁹ *Ibid*, hlm. 740.

b. Ijma

Dari hadist dan ayat ini, para ulama telah sepakat (*ijma*)

bahwa:

- a. Barang sebagai jaminan utang (*rahn*) dibolehkan (*jaiz*)
- b. Gadai (*rahn*) dapat dilakukan baik dalam bepergian (*safar*) maupun tidak dalam bepergian (*safar*). Pembatasan dengan bepergian (*safar*) dalam surah Al-Baqarah (2) ayat 283 adalah karena kelaziman saja, maka tidak boleh diambil makna sebaliknya (*mafhum mukhlafah*), karena adanya hadist-hadist yang membolehkan gadai (*rahn*) tidak dalam bepergian, disamping itu bepergian (*safar*) dalam ayat itu karena tidak diperolehnya *katib* (penulis), maka lazimnya tidak perlu gadai (*rahn*) kecuali dalam bepergian (*safar*).⁴⁰

B. Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penggadaian antara lain:

Tabel II.3
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
----------	------------------	-------------------	------------------

⁴⁰ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 232.

1. Fitri Isnayani Harahap/ 2013 (Skripsi) IAIN Padangsidimpuan	Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan	Kuantitatif	Terdapat Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah Dalam Menggadaikan Emas
2. Yalisma Dewi/ 2013 (Skripsi) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusuma Negara, Yogyakarta)	Kuantitatif	Nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas sementara biaya-biaya dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas
3. Muhammad Samsul Arifin/ 2013 (Skripsi) UIN Sunan Ampel Surabaya	Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo	Kuantitatif	Pengaruh faktor nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat

			(ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo.
4. Arifah Afriana/2016 (Skripsi) UIN Alauddin Makassar	Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pengadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar	Kuantitatif	Pengaruh faktor nilai taksiran dan biaya ijarah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun secara parsial cuman nilai taksiran yang berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg Sirua Makassar, sedangkan biaya ijarah berpengaruh negative

Adapun perbedaan dalam penelitian yang tercantum di atas sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Fitri Isnayani Harahap (2013) yaitu pada lokasi Penelitian dan jumlah responden yang digunakan pada penelitian sebelumnya respondennya sebanyak 64 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pada penelitian ini respodennya sebanyak 86 orang yang dipilih dengan

menggunakan teknik *aksidental sampling*, pengumpulan datanya berupa kuesioner, wawancara dan observasi langsung dari narasumber terikat.

2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Yalisma Dewi (2013), yaitu pada lokasi Penelitian dan jumlah responden yang digunakan pada penelitian sebelumnya respondennya sebanyak 43 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan datanya berupa kuesioner dan wawancara langsung dari narasumber terikat. Sedangkan pada penelitian ini respondennya sebanyak 86 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *aksidental sampling*, pengumpulan datanya berupa kuesioner, wawancara dan observasi langsung dari narasumber terikat.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Muhammad Samsul Arifin (2013), yaitu terletak pada variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan terletak pada rumusan masalah yang digunakan, karena pada penelitian ini belum dijelaskan tentang perhitungan dalam menetapkan nilai taksiran emas pada produk gadai emas, jumlah responden yang digunakan pada penelitian sebelumnya respondennya sebanyak 52 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan datanya berupa kuesioner dan wawancara langsung dari narasumber terikat. Sedangkan pada penelitian ini respondennya sebanyak 86 orang yang dipilih, pengumpulan datanya berupa kuesioner, wawancara dan observasi langsung dari narasumber terikat, serta menjelaskan tentang pedoman PT. Pegadaian Syariah dalam

menetapkan nilai taksiran untuk menentukan jumlah taksiran yang akan diberikan kepada nasabah yang akan melakukan pembiayaan gadai emas syariah.

4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Arifah Afriana (2016), yaitu pada lokasi Penelitian dan jumlah responden yang digunakan pada penelitian sebelumnya respondennya sebanyak 50 orang yang dipilih, pengumpulan datanya berupa kuesioner, Library Research atau Penelitian kepustakaan dan observasi langsung dari narasumber terikat. Sedangkan pada penelitian ini respondennya sebanyak 86 orang yang dipilih, pengumpulan datanya berupa kuesioner, wawancara dan observasi langsung dari narasumber terikat.

C. Kerangka pikir

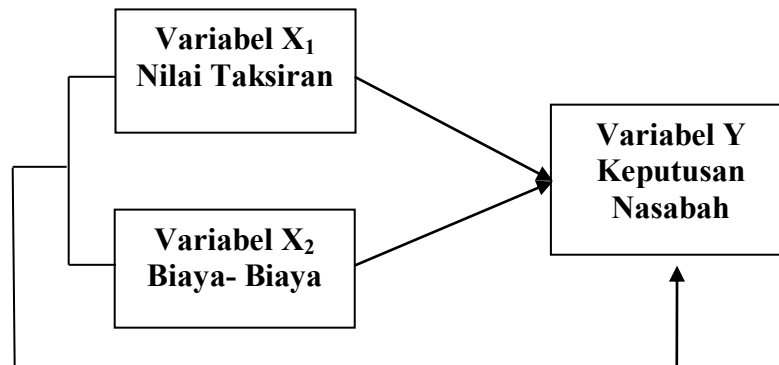
Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka fikir diuraikan oleh jalan fikir menurut kerangka fikir yang logis.⁴¹

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas selanjutnya akan diuraikan kerangka fikir mengenai pengaruh nilai taksiran, dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah, dalam penelitian ini juga mempunyai dua variabel yaitu nilai taksiran (X_1), dan biaya-biaya (X_2) dan satu variabel Y yaitu keputusan nasabah.

⁴¹ Muhammad, *Metodologi Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 75.

Berdasarkan kerangka teori yang dijelaskan di atas maka kerangka fikir dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Gambar II.2
Kerangka Pikir



Keterangan:

1. \longrightarrow : Pengaruh masing-masing variabel X secara parsial terhadap variabel Y
2. $\lrcorner \uparrow$: Pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y, Apabila variabel X di uji secara bersama-sama dengan cara digabungkan

Kerangka pikir menggambarkan mengenai perubahan nilai taksiran, biaya-biaya yang dapat dipengaruhi oleh keputusan nasabah. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran (X_1), dan biaya-biaya (X_2) sebagai *independent*, terhadap keputusan nasabah sebagai variabel *dependent* (Y).

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.⁴² Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1}= Terdapat pengaruh nilai taksir secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

H_{a2}= Terdapat pengaruh biaya-biaya secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

H_{a3}= Terdapat pengaruh nilai taksiran, dan biaya-biaya secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

⁴² Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm. 58.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka yang menjadi tempat/lokasi peneliti yang dilakukan adalah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina yang terletak di Jl. Litas Barat disamping Pasar Baru di Desa Sipolu-polu Kec. Panyabungan Kab. Mandailing Natal.

Penelitian ini dimulai pada bulan November 2017 sampai dengan Oktober 2018. Penelitian memilih tempat penelitian menemukan permasalahan yang ingin diteliti di lokasi tersebut.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan sifatnya, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yakni menggunakan data berupa angka untuk dikelola. Penelitian ini menggunakan perhitungan angka-angka berdasarkan indikator variabel yang disusun dan dirancang.

Menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian bisnis, bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: ALFABET, 2012), hlm. 13.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Populasi adalah keseluruhan data yang ingin diteliti. Populasi berasal dari bahasa Inggris “*population*”, yang berarti jumlah penduduk. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif yang menggadaikan emas yang ada pada kantor PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina sampai dengan tahun 2018 dengan jumlah 636 nasabah.

2. Sampel

Menurut Mudrajad Kuncoro “sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi.”³ Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.”⁴ Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian.

Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:⁵

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

² *Ibid*, hlm. 115.

³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 122.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

⁵ Syofian Siregar, *Statistic Parametrik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 312.

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

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

$$n = \frac{636}{1 + 636 (0,1^2)}$$

n = 86,41 dibulatkan menjadi 86

Maka jumlah responden yang akan diambil adalah 86 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel Aksidental (*Convenience Sampling*) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti, dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja.⁶ Maka peneliti menentukan respondent yang dapat memberi pernyataan atau pendapat dalam penelitian ini yaitu yang hanya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.

D. Sumber Data

Sumber data dilihat dari cara mengambil atau memperoleh data, yang terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan.⁷ Jadi data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam

⁶ *Ibid*, hlm. 60.

⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hlm. 138.

penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner ataupun observasi. Metode pengumpulan data dapat diperoleh dari sejumlah nasabah yang aktif pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari instansi-instansi subjek yang berkaitan dengan penelitian sebagai informasi, untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

E. Instrumen Pengumpulan data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah:

a. Kuesioner

Menurut Bambang Prasetyo “kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden.”⁸ Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk

⁸ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 143.

sedemikian rupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang (√) pada kolom atau tempat yang sesuai.⁹

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu secara langsung dan secara berantai. Secara langsung yaitu peneliti mendatangi langsung responden, bisa diisi saat peneliti datang sehingga pengisiannya didampingi peneliti, bahkan peneliti bisa bertindak sebagai pembaca pertanyaan dan responden tinggal menjawab berdasarkan jawaban yang disediakan.¹⁰ Sedangkan penyebaran kuesioner secara berantai yaitu menggunakan jasa orang lain dalam menyebarkan kuesioner, peneliti hanya menunggu hasil riset tersebut. Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu skala *likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor. Untuk menskor skala *likert*, jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai 1,2,3,4,5 untuk lima pilihan pernyataan positif. Untuk lebih jelasnya peneniti membuat tabel untuk jawaban positif di bawah ini:

Tabel III.1
Nilai Untuk Jawaban

NO	Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4

⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm. 103.

¹⁰ Rachmat kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: kencana, 2008), hlm.

3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Manajemen penelitian (suharsimi arikunto)

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif dan negatif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, arsip foto, jurnal kegiatan dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisa Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan keandalan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang

seharusnya dilakukan.¹¹ Hasil perhitungan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikansi 10 %.

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item yang diuji valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item yang diuji tidak valid¹²

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.¹³

3. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Uji analisis statistik deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif bertujuan untuk menguji hipotesis dari peneliti yang bersifat deskriptif.¹⁴ Metode analisis data dapat dilakukan dengan cara mencari rata-rata (*mean*), median, modus dan standart deviasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek yang diteliti melalui data-data yang digunakan dalam penelitian.

¹¹ Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm.172.

¹² Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

¹³ Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 181.

¹⁴ Syofian Siregar, *Op.Cit.*, hlm. 142.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.¹⁵ Analisis grafik dibuat dengan program SPSS versi 23.

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian sebagai berikut:

a. Metode grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*

Analisis grafik adalah melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif data sesungguhnya dengan data normal. Pengambilan keputusan didasarkan pada:¹⁶

- 1) Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
- 2) Data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal.

b. Pendekatan grafik histogram

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.¹⁷

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: ALFABETA, 2009), hlm. 138.

¹⁶ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 117

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 55.

5. Uji Linieritas.

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.¹⁸ Jika nilai Sig. > 0,1 maka dinyatakan linier sedangkan jika nilai Sig. < 0,1 maka dinyatakan tidak linier.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji persial masing-masing independen terhadap variabel dependen. Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas jika:

- 1) Dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), maka:
 - a) Jika $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas.
 - b) Jika $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Dengan membandingkan nilai *tolerance*, maka:
 - a) Jika $tolerance > 0,1$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

¹⁸ Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

b) Jika $tolerance < 0,1$, maka terjadi multikolinearitas¹⁹

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.²⁰ Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas yaitu nilai taksiran (X), dan biaya-biaya (X), terhadap satu variable tak bebas yaitu keputusan nasabah gadai emas di pegadaian syariah (Y). dan persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KP = a + b_1NT + b_2BB + e$$

¹⁹ Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 164-165.

²⁰ Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 65.

Dimana:	
KP	= keputusan nasabah
A	= konstanta
b_1b_2	= koefisien korelasi
NT	= nilai taksiran
BA	= biaya-biaya
E	= <i>standart error</i>

8. Uji Koefisien determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien Determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1).²¹

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

9. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.²² Ketentuan dalam uji t adalah:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Jika nilai Sig. $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²¹ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

²² Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 244.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.²³ Ketentuan dalam uji F adalah:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Jika nilai Sig. < 0,1 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

²³ Muhammad Firdaus, *Op. Cit.*, hlm. 147.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah

1. Sejarah

PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina adalah suatu badan usaha milik pemerintah yang tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga kegiatan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat. Dalam Pegadaian syariah juga menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak. Prosedur untuk memperoleh kredit gadai syariah sangat sederhana, yaitu masyarakat hanya menunjukkan bukti identitas diri dan barang bergerak sebagai jaminan. Uang pinjaman dapat diperoleh dalam waktu yang tidak relatif lama (kurang lebih 15 menit). Begitupun untuk pelunasan pinjaman, nasabah cukup dengan menyerahkan sejumlah uang dan surat bukti *rahn* dengan waktu proses yang juga singkat. Dan landasan Pegadaian Syariah mengacu kepada syariat Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadis Nabi.¹

PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina pertama kali di buka pada tanggal 26 Mei 2016. Di dalam PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina sangat kental nuansa Islamnya dalam ruangan kantor, karyawan-karyawannya sopan dalam berpakaian, serta

¹ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 391-392.

ditambah lagi ruangan terdapat tulisan kaligrafi dengan lokasi yang strategis tepat di pinggir jalan yaitu Jl. Lintas Barat disamping Pasar Baru, bersampingan dengan Sartika Gordyn, berada di Desa Sipolu-Polu Kec. Panyabungan Kab. Mandailing Natal. Dimana akan mudah dijangkau oleh setiap nasabah, mudah aksesnya untuk menuju lokasi PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.²

2. Visi Misi

a. Visi Dan Misi Pegadaian Syariah

Pada saat pendirian pegadaian syariah oleh Bank Muamalat Indonesia dan perum pegadaian melalui program musyarakah ditetapkan visi dan misi dari pegadaian syariah yang akan di dirikan, yang keduanya mensiratkan tujuan di dirikannya pegadaian syariah.

1) Visi

Pegadaian syariah adalah menjadi lembaga keuangan syariah terkemuka di Indonesia dan menjadi perusahaan yang moderen, dinamis dan inovatif dengan usaha utama gadai.

2) Misi

- a) Memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi yang halal.
- b) Memberikan superior return bagi investor.
- c) Memberikan ketenangan kerja bagi karyawan.
- d) Ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa

²Hasil Wawancara Dengan Bapak Surya Safi'i (Pengelola Unit Pelayanan Syariah Madina), Rabu, 03 November 2018, Pukul 08.00 WIB.

- penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan.
- e) Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah.
 - f) Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.
 - g) Pada tahun 2013 pegadaian menjadi “CHAMPION” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fiducia bagi masyarakat menengah ke bawah.³

3. Budaya perusahaan

Pegadaian syariah di dalam tindakan operasionalnya sehari-hari mempunyai budaya perusahaan yang diaktualisasikan ke dalam bentuk simbol atau maskot si INTAN yang bermakna:

Inovatif : penuh gagasan (kreatif), aktif, dan menyukai tantangan

Nilai moral tinggi : taqwa, jujur, berbudi luhur, dan royal

Terampil : menguasai pekerjaan, tanggap, cepat, dan akurat

Adi layanan : sopan, ramah, berkepribadian dan simpatik

Nuansa citra : berorientasi bisnis, mengutamakan kepuasan pelanggan untuk selalu berusaha mengembangkan diri.

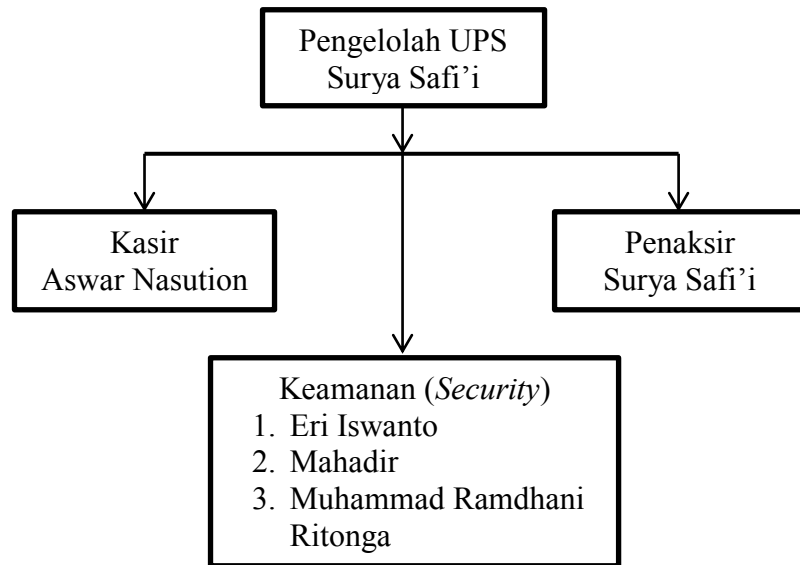
4. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

Organisasi merupakan tempat kegiatan dalam usaha mencapai tujuan yang telah diterapkan dalam sekelompok yang kerjasama, agar kerja sama tersebut dapat berjalan dengan baik, maka peran adanya

³ Brosur PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, 2017.

pembagian tugas wewenang dan tanggungjawab dari masing-masing bagian.

Gambar. IV.1
Jumlah Tenaga Kerja PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina



Dari struktur PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina ini maka penulis akan menjelaskan tentang deskriptif jabatan yang sesuai dengan jabatan, wewenang dan tanggungjawab. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Pengelola Unit Pelayanan Syariah Madina mempunyai fungsi yang merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan kantor unit madina. Mengelola Unit Pelayanan Syariah mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Pengelola

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor unit berdasarkan acuan yang ditetapkan oleh cabang.
- 2) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, mengendalikan, operasional usaha inti.
- 3) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, mengendalikan barang jaminan.
- 4) Merencanakan, mengkordinasi, dan mengawasi lelang barang jaminan.
- 5) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- 6) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, mengendalikan pengelolaan modal kerja.
- 7) Mengkordinasi pelaksanaan tugas pekerja bawahan.
- 8) Membimbing bawahan dalam rangka membina karyawan.
- 9) Menyelenggarakan usaha dan laporan kantor Unit Pelayanan Syariah Madina.

b. Penaksir

- 1) Tugas pokok penaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar citra baik perusahaan. Adapun tugas penaksir yaitu:
 - a) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang, menetapkan dan menentukan uang kredit gadai.
 - b) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai, dalam menentukan harga pasar yang akan dilelang.
 - c) Merencanakan dan menyimpan barang jaminan yang akan disimpan guna keamanan.
- 2) Penyimpanan Barang Jaminan
 - a) Tugas pokok melaksanakan pemeriksaan, penyimpanan dan pengelolaan barang selain barang kantong sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan

serta keutuhan barang jaminan. Adapun tugas Penyimpanan barang jaminan yaitu:

1. Menerima barang jaminan selain barang kantong dari administrasi.
2. Melakukan pengelompokan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kredit serta menyusun sesuai dengan urutan nomor SBK, dan mengatur penyimpanannya.
3. Melakukan pencatatan dan pengadministrasian mutasi (penambahan/pengurangan) barang jaminan yang menjadi tanggungjawab.

b) Tugas pokok penyimpanan barang jaminan mempunyai fungsi yaitu mengurus gudangbarang jaminan emas dengan cara menerima, menyimpan, merawat, dan mengeluarkan. Adapun tugas Penyimpanan barang jaminan yaitu:

1. Memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka keamanan dan keutuhan barang jaminan.
2. Penyimpanan barang jaminan emas dan perhiasan untuk disimpan ke dalam brankas.
3. Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain.
4. Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.

c) Kasir

Mengentri data nasabah serta melakukan pembayaran pinjaman serta menerima pelunasan pinjaman yang menjadi tanggung jawab kasir. Tugas pokok kasir melakukan penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kator cabang. Adapun tugas kasir yaitu,

mencatat mutasi penerimaan/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggungjawab kasir antara lain:

1. Menyimpan peralatan dan perlengkapan kerja.
2. Menerima modal kerja harian dari atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Menyimpan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
4. Mencatat penerimaan dari transfer.
5. Mencatat penerimaan dari penjualan lelang.
6. Mencatat penerimaan lainnya.
7. Melaksanakan pembayaran untuk pinjaman kredit.
8. Mencatat pembayaran pengeluaran lainnya.
9. Mencatat pembayaran uang lebih.
10. Mencatat pembayaran pinjaman pegawai.
11. Melayani nasabah yang akan melakukan pelunasan, pinjaman, gadai ulang.

d) Keamanan (*Security*)

Tugas pokok keamanan mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di kantor cabang.

Adapun tugas Keamanan (*Security*) antara lain:

1. Melaksanakan ketertiban dan keamanan dilingkungan kantor unit cabang.
2. Memberi informasi kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan.
3. Mengatur dan mengawasi keluar masuknya kendaraan dinas/non dinas ke dalam lingkungan kantor unit cabang.

5. Produk yang di tawarkan

Adapun produk-produk yang ditawarkan PT. Pegadaian (Persero)

Unit Pelayanan Syariah Madina sebagai berikut:

- a. Penyaluran pinjaman secara gadai yang di dasarkan pada penerapan prinsip syariah Islam dalam transaksi ekonomi secara syariah.

- b. Pembiayaan *Ar-Rum* (*rahn* untuk usaha mikro kecil), yaitu pembiayaan yang di khususkan untuk UMK (unit Mikro Kecil) dengan obyek jaminan berupa BPKB (Bukti pemilikan kendaraan bermotor).
- c. Pembiayaan *MULLIA* (Murabahah logam mulia untuk investasi abadi), yaitu penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan agunan dengan jangka waktu fleksibel.

B. Hasil Analisis Data

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS *versi 23* sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kesahihan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur yang diukur. Setelah angket disebarakan ke responden maka akan diperoleh hasil. Sebelum dianalisis angket terlebih dahulu diuji validitas. Hal ini digunakan untuk melihat kesahihan dari sebuah item pertanyaan. Uji validitas yang digunakan untuk menguji 5 butir pertanyaan untuk nilai taksiran, 5 butir pertanyaan untuk biaya-biaya, 6 butir pertanyaan untuk keputusan nasabah. Hasil dari uji validitas nilai taksiran sebagai berikut:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,795	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 84$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,178$	Valid
Item 2	0,759		Valid
Item 3	0,814		Valid
Item 4	0,684		Valid
Item 5	0,747		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji validitas nilai taksiran pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai nilai taksiran memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 84$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk nilai taksiran dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel biaya-biaya sebagai berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Biaya-Biaya

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,642	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 84$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,178$	Valid
Item 2	0,666		Valid
Item 3	0,614		Valid
Item 4	0,687		Valid
Item 5	0,606		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji validitas biaya-biaya pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa r_{hitung} seluruh item pertanyaan $> r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk biaya-biaya dinyatakan valid. Sedangkan uji validitas untuk variabel keputusan nasabah sebagai berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,788	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 84$ Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,178$	Valid
Item 2	0,614		Valid
Item 3	0,767		Valid
Item 4	0,697		Valid
Item 5	0,707		Valid
Item 6	0,771		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji validitas keputusan nasabah pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa r_{hitung} seluruh item pertanyaan $> r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk keputusan nasabah dinyatakan valid. Setelah diuji validitas, maka tahap berikutnya menguji reliabilitas dari suatu angket.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, dengan menggunakan metode *cronbach's alpha*. Jika *cronbach's alpha* $> 0,600$ maka dapat dikatakan reliabel. Berikut ini Hasil uji reliabilitas dari variabel nilai taksiran.

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas pada Nilai Taksiran
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji reliabilitas nilai taksiran pada tabel IV.4 diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,817. Nilai *cronbach's alpha* $0,817 > 0,600$. Sehingga variabel nilai taksiran dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima. Sedangkan uji reliabilitas untuk variabel biaya-biaya sebagai berikut.

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas pada Biaya-Biaya
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.646	5

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji reliabilitas biaya-biaya pada tabel IV.5 diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,646. Nilai *cronbach's alpha* $0,646 > 0,600$. Sehingga variabel biaya-biaya dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima. Sedangkan uji reliabilitas untuk variabel keputusan nasabah sebagai berikut.

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas pada Keputusan Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji reliabilitas keputusan nasabah pada tabel IV.5 diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,818. Nilai *cronbach's alpha* 0,818 > 0,600. Sehingga variabel keputusan nasabah dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Uji analisis statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, *minimum*, *maksimum*, dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.7
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
NT	86	14	25	20.94	2.437	5.938
BB	86	16	25	21.08	1.880	3.534
KN	86	20	30	25.01	2.574	6.623
Valid N (listwise)	86					

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

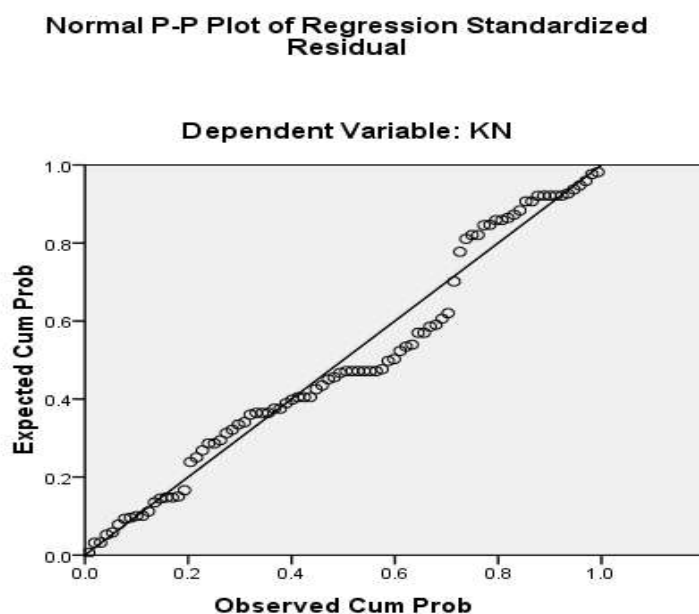
Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel IV.7 bahwa variabel Nilai Taksiran dengan jumlah data (N) sebanyak 86 mempunyai nilai *mean* sebesar 20.94 dengan nilai minimum 14 dan nilai maksimum 25 serta standar deviasinya sebesar 2,437. Variabel Biaya-biaya dengan jumlah data (N) sebanyak 86 mempunyai nilai *mean* sebesar 21.08 dengan nilai

minimum 16 dan nilai maksimum 25 serta standar deviasinya sebesar 1,880. Variabel Keputusan Nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 86 mempunyai nilai *mean* sebesar 25.01 dengan nilai minimum 20 dan nilai maksimum 30 serta standar deviasinya sebesar 2.574.

4. Uji Normalitas

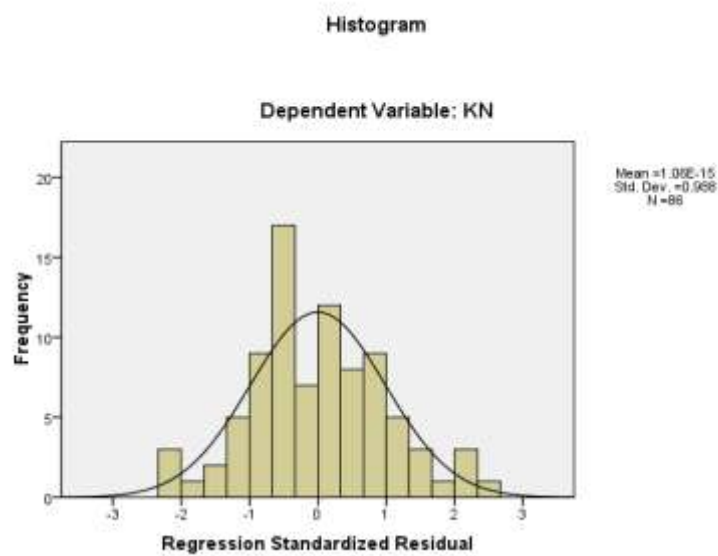
Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Dan pada grafik histogram, jika distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka distribusi data tersebut normal.

Grafik IV.2
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar grafik di atas, memberikan gambaran bahwa penyebaran data terlihat berada disekitar garis lurus, maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data normal dan ini berarti syarat normalitas data terpenuhi.

Grafik IV.3
Hasil Uji Normalitas Histogram



Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

5. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel X dan Y mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai signifikan kurang dari 0,10.

Tabel IV.8
Hasil Uji Linieritas Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KN * NT	Between Groups	(Combined)	217.472	10	21.747	4.721	.000
		Linearity	170.163	1	170.163	36.937	.000
		Deviation from Linearity	47.309	9	5.257	1.141	.345
	Within Groups		345.516	75	4.607		
	Total		562.988	85			

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji linearitas antara nilai taksiran tabel IV.8 diketahui bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linear. Nilai linear signifikan $0,000 < 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel nilai taksiran terhadap keputusan nasabah terdapat hubungan yang linear.

Tabel IV.9
Hasil Uji Linieritas Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * BB	Between Groups	(Combined)	127.697	9	14.189	2.477	.015
		Linearity	80.919	1	80.919	14.128	.000
		Deviation from Linearity	46.778	8	5.847	1.021	.428
	Within Groups		435.291	76	5.728		
	Total		562.988	85			

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji linearitas antara biaya-biaya tabel IV.9 diketahui bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linear. Nilai linear signifikan $0,000 < 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel biaya-biaya terhadap keputusan nasabah terdapat hubungan yang linear.

Keseluruhan variabel memiliki hubungan yang linear. Sehingga memenuhi syarat untuk uji regresi linear.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari Multikolinearitas adalah “Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1”.

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	VIF
1	(Constant)	6.840	2.870			
	NT	.513	.095	.485	.937	1.067
	BB	.353	.124	.258	.937	1.067

a. Dependent Variable: KN

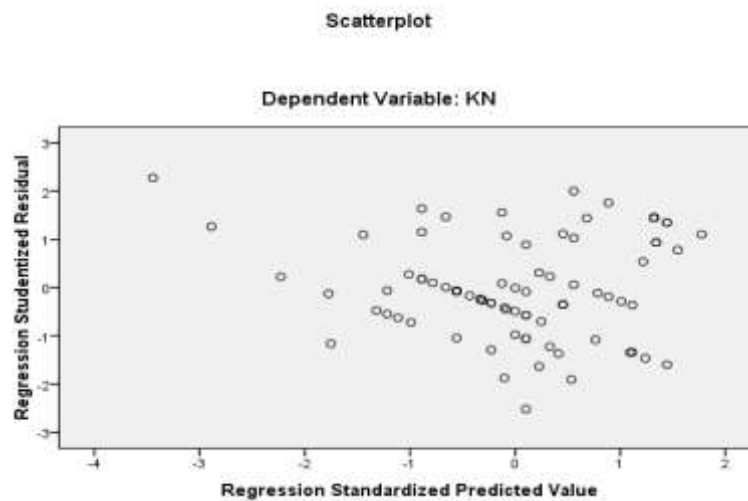
Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.10, dapat diketahui bahwa nilai VIF dari variabel nilai taksiran adalah 1,067, variabel biaya-biaya adalah 1,067. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas < 10. Nilai *tolerance* untuk variabel nilai taksiran adalah 0,937, variabel biaya-biaya adalah 0,937. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel > 0,1. Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Gambar IV.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

7. Uji Analisis Regresi linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah. Uji regresi dibantu dengan SPSS versi 23 untuk mencari

pengaruh antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah. Hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.840	2.870		2.383	.019
NT	.513	.095	.485	5.370	.000
BB	.353	.124	.258	2.852	.005

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji Analisis regresi linear berganda pada tabel IV.11 maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KP = 6,840 + 0,513\text{Nilai Taksiran} + 0,353\text{Biaya-Biaya} + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a) Nilai Konstanta sebesar 6,840 satuan menyatakan bahwa jika nilai taksiran dan biaya-biaya diasumsikan 0 maka keputusan nasabah dalam menggadaikan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina sebesar 6,840 satuan.
- b) Nilai Koefisien regresi nilai taksiran adalah sebesar 0,513. Apabila nilai taksiran mengalami peningkatan sebesar 1%, maka nilai taksiran mengalami peningkatan. dan sebaliknya apabila nilai taksiran mengalami penurunan sebesar 1%, maka nilai taksiran mengalami penurunan.
- c) Nilai Koefisien regresi biaya-biaya adalah sebesar 0,353, Apabila nilai taksiran mengalami peningkatan sebesar 1%, maka biaya-biaya

mengalami peningkatan. dan sebaliknya apabila biaya-biaya mengalami penurunan sebesar 1%, maka biaya-biaya mengalami penurunan.

8. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi adjusted (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang yang tidak dimasukkan kedalam model. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kontribusi dari pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.349	2.076

a. Predictors: (Constant), BB, NT

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil Koefisien Determinasi pada tabel IV.12 dapat dilihat bahwa nilai $r = 0,604$ artinya korelasi antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan yang kuat sebesar 0,604. Nilai R Square sebesar 0,365 artinya variabel nilai taksiran dan biaya-biaya mampu menjelaskan variabel dependen atau keputusan

nasabah sebesar 36,5%. Sedangkan 63,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

9. Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel nilai taksiran dan biaya-biaya secara parsial berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah. Adapun hasil analisis regresi sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.840	2.870		2.383	.019
	NT	.513	.095	.485	5.370	.000
	BB	.353	.124	.258	2.852	.005

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji parsial pada tabel IV.13 dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel nilai taksiran adalah 5,370 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n-k-1$ atau $86-2-1=83$, hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,663, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,370 > 1,663$) maka H_{01} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Sedangkan t_{hitung} untuk variabel biaya-biaya adalah 2,852 dan untuk t_{tabel} 1,663 ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,852 > 1,663$) maka H_{02}

ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah.

Tabel IV.14
Hasil U Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.217	2	102.609	23.804	.000 ^a
	Residual	357.771	83	4.310		
	Total	562.988	85			

a. Predictors: (Constant), BB, NT

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 23

Hasil uji simultan pada pada tabel IV.14 dapat dijelaskan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,804 > 3,11$) maka H_0 ditolak, artinya nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,370 > 1,663$). Hasil penelitian ini didukung oleh teori yaitu nilai taksiran yang tinggi mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas, dimana dijelaskan dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa* pengarang Rambat Lupiyoadi dan Hamdani yaitu, Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.⁴ Dan penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang ditemukan Yalisma Dewi yang berjudul *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusuma Negara, Yogyakarta)* “Nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas Syariah”.

Jadi kesimpulannya nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina. Untuk menjaga dan meningkatkan keinginan nasabah dalam menggadaikan emas, perusahaan perlu mengetahui dan mempertahankan nilai taksiran itu sendiri.

⁴ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), hlm. 70-71.

2. Pengaruh Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah

Biaya-Biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,852 > 1,663$). Hasil penelitian ini didukung oleh teori dalam buku Manajemen Pemasaran Bank Syariah yaitu biaya-biaya merupakan kewajiban yang harus dikeluarkan oleh nasabah untuk memperoleh pelayanan dari pegadaian. Ada dua biaya yang harus dipenuhi oleh nasabah yaitu pertama, biaya administrasi yaitu biaya yang timbul akibat dari perjanjian yang menjadi beban nasabah atau biaya yang murah dan tidak memberatkan atas transaksi *marhun bih* yang dikenakan hanya sekali pada saat akad dilakukan.⁵ kedua, biaya *ujrah* (titipan) merupakan biaya pemeliharaan dan penjagaan atas barang yang digadaikan atau barang gadai yang harus dibayar oleh nasabah kepada pegadaian, yang ditetapkan dalam jangka waktu 120 hari dengan kelipatan 10 hari (1 hari dihitung 10 hari).⁶ Dan penelitian ini didukung juga dengan hasil penelitian yang ditemukan Muhammad Samsul Arifin yang berjudul Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo. Penelitian ini didukung juga dengan hasil penelitian yang ditemukan Arifah Afriana yang berjudul pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pengadaian Syariah Cabang Abdullah Dg.Sirua Makassar.

⁵ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 398.

⁶ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 73.

Jadi kesimpulan biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina. Sehingga Untuk menjaga dan meningkatkan keinginan nasabah dalam menggadaikan emas, perusahaan perlu mengetahui dan mempertahankan biaya-biaya itu sendiri.

3. Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah

Nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan nilai $F_{hitung} 23,804 > F_{tabel} 3,11$. Dapat diartikan bahwa nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Samsul Arifin dengan judul Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo. Yang menyatakan nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH).

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaannya penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Di antara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

- a. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis masih kurang.
- b. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
- c. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab semua pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
- d. Penulis juga tidak mampu mengontrol semua nasabah dalam menjawab angket yang saya berikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya asal menjawab.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan uji parsial (uji t) pada nilai taksiran dengan taraf signifikansi 10% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,370 > 1,663$), hal ini menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggadai di pegadaian syariah. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada pelayanan dengan taraf signifikansi 10% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,852 > 1,663$), hal ini menunjukkan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggadai di pegadaian syariah.

Hasil secara simultan dengan taraf signifikansi 10% menyatakan bahwa antara variabel nilai taksiran, dan biaya-biaya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah menggadai di pegadaian syariah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,804 > 3,11$) dan nilai sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hasil analisis koefisien determinasi (R) dapat diketahui bahwa nilai $r = 0,604$ artinya korelasi antara variabel nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah terjadi hubungan yang kuat. Nilai R^2 sebesar 0,365 atau 36,5% menunjukkan variabel nilai taksiran dan biaya-biaya mempengaruhi keputusan dan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk peneliti selanjutnya agar bisa meneliti lebih spesifik lagi karena masih banyak Pengaruh lain yang dapat di analisis untuk melakukan keputusan nasabah menggadai di Pegadaian Syariah.
2. Factor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas pada pegadaian syariah masih terbatas, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel yang lebih varian lagi, seperti faktor promosi, pelayanan, prosedur, dan lain sebagainya.
3. Untuk pihak pegadaian syariah agar lebih mengembangkan pengaruh tersebut juga pengaruh lainnya sebab semakin tinggi tingkat persaingan dunia pegadaian maka semakin tinggi tingkat kebutuhan dan keinginan para nasabah. Pengaruh nilai taksiran adalah pengaruh yang paling utama dalam mengenalkan dunia pegadaian syariah. Karena nilai taksiran yang diberikan oleh pihak pegadaian kadang-kadang nilainya dapat berubah-ubah. Serta pegadaian syariah harus memberikan keringanan terhadap biaya jasa penyimpanan emas, maupun biaya administrasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahnya Ar-Razzaq*, Arab Saudi: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014.

Buku

Abdul Rahman Ghazaly, dkk. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2010.

Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012.

Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.

Bambang Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2012.

Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Mu'amalah*, Jakarta: PT Bulan Bintang, 1974.

Hendi Suhendi, *fiqh muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1997.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.

Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009.

M. Habiburrahmam, dkk., *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais, 2012.

- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Muhammad, *Metodologi Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2012.
- , *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Nembah F. Hartimbul Ginting, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Yrama Widya, 2011.
- Nugroho, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Nurul Huda, dkk. *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Rachmat kriyantono, *Teknik Praktis Riset komunikasi*, Jakarta: kencana, 2008.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba, 2008.
- Richard L. Daft, *Management Manajement*, Jakarta: Selemba Empat, 2007.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003.
- Sri Sigit Susilo dan Totok Budi, *Bank dan lembaga keuangan lainnya, cetakan pertama*, Jakarta : Salemba Empat, 2000.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABET, 2012.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D*, Bandung: ALFABETA, 2009.

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010.

-----, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Garafindo Persada, 2012.

Supranto, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)*, Jakarta: Mitra wacana Media, 2011.

Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.

Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.

Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS*, Medan: USU Pers, 2008.

Syauqi Ahmad Dunya, *Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta: Fikahati Aneska, 1994.

Syofian Siregar, *Statistic Parametrik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasi dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logung Printika, 2009.

Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.

Sumber Lain

Ahmad Ulinuha, “Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syariah Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang” Skripsi, Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo, 2010.

Brosur PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, 2017.

- Damanhur, *Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe*, Volume 9 Nomor 2 (Maret), 2011.
- Doni Hariadi, Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Project Microvision, *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen*, Vol. 1 No. 1 Januari, 2013.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang *Rahn*
- Hasil Wawancara dengan Rina Yani, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Jum'at, 10 November 2017 pukul 11.22 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Rosdiana Nasution, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Rabu, 15 November 2017 pukul 09.25 WIB.
- Hasil Wawancara Dengan Bapak Surya Safi'i (Pengelola Unit Pelayanan Syariah Madina), Rabu, 03 November 2018, Pukul 08.00 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Rika Khairani Lubis, nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina, pada Senin, 06 November 2017 pukul 14.30 WIB.
- Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka.
<http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-administrasi.html>, diakses tgl 9 September 2017 pukul 15: 22.
- Wahyu Mariaji, *Pengaruh Perilaku konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Compact Disc (CD) di Surabaya*, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 8, 2014.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : SAROHANA NASUTION
2. Nim : 14 401 00167
3. Tempat/Tgl. Lahir : Hutaraja Batang Toru, 04 Maret 1995
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Desa Sasaran, Kec. Natal, Kab. Mandailing Natal
6. Agama : Islam
7. No HP : 0812 6846 0520

II. IDENTITAS ORANGTUA

- Nama Ayah : Sai'un Nasution
Pekerjaan : Nelayan
Nama Ibu : Robaiyah Lubis
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Sasaran, Kec. Natal, Kab. Mandailing Natal

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2002-2007 : SD Negeri 142705 Natal
2. Tahun 2008-2010 : SMP Negeri 1 Natal
3. Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 1 Natal
4. Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Starata-1) Perbankan Syariah
IAIN Padangsidimpuan

Lampiran 1.

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Rodame Monitorir Napitupulu, MM**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket yang ditujukan untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina yang disusun oleh:

Nama : Sarohana Nasution
Nim : 14 401 00167
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah-4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan pada variabel X_2 nomor 3-5 diperbaiki agar konsisten
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pada: Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

Padangsidempuan, 27 Juni 2018

Rodame Monitorir Napitupulu, MM

NIP. 19841130 201801 2 001

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Perihal : Permohonan pengisian angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i

Di

Tempat

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan maka saya,

Nama : Sarohana Nasution

Nim : 14 401 00167

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang bapak/ibu/saudara/i berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN BIAYA-BIAYA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGADAIKAN EMAS DI PT PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PELAYANAN SYARIAH MADINA”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti, mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya

Sarohana Nasution
14 401 00167

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia saudara/i saat ini
 - a. <16 tahun
 - b. 16-35 tahun
 - c. 36-50 tahun
 - d. >50 tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana
 - e. Pasca sarjana
 - f. Lain- lain
5. Profesi/ Pekerjaan
 - a. Pelajar/ mahasiswa
 - b. Pegawai / karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain- lain
6. Alamat Rumah :
7. Penghasilan :
8. Sudah berapa lama saudara/i menjadi nasabah di pegadaian syariah
 - a. <1 tahun
 - b. 1 - 2 tahun
 - c. 3 - 4 tahun
 - d. >4 tahun
9. Berapa kali saudara/i menggunakan jasa layanan gadai emas syariah di pegadaian syariah
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. \geq 4 kali
10. Bagaimana persepsi saudara/i mengenai jasa layanan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah
 - a. Memuaskan
 - b. Tidak memuaskan

II. Petunjuk Pengisian

Adapun cara pengisian jawaban pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yaitu:

1. Bacalah dengan saksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.
4. Jawaban yang diberikan oleh responden akan dinilai berdasarkan ketentuan yang tercantum di bawah ini:

No	Jawaban	Keterangan	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	KS	Kurang Setuju	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

A. Angket Variabel Y (Keputusan)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memutuskan memilih gadai emas karena dapat memenuhi kebutuhan saya.					
2	Saya mendapatkan informasi mengenai gadai emas dari Pegadaian syariah.					
3	Saya kurang memahami prosedur penggunaan tentang gadai emas.					
4	Saya memutuskan memilih gadai emas, karena kemudahan urusan bertransaksi.					
5	Saya merasakan kepuasan setelah menggunakan gadai emas.					
6	Saya menggadaikan					

	emas di pegadaian syariah tidak dipaksa oleh siapapun					
--	---	--	--	--	--	--

B. Angket Variabel X_1 (Nilai Taksiran)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pada saat nilai taksiran emas tinggi, saya menggadaikan emas di Pegadaian syariah.					
2	Nilai taksiran yang tidak terlalu rendah dari standar harga pembeli emas yang berlaku saat ini, mendorong saya menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.					
3	Pegadaian syariah memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dari jasa gadai emas lainnya.					
4	Pegadaian syariah memberikan jumlah pinjaman yang tinggi dari jasa gadai emas lainnya.					
5	Saya kurang memahami tentang jumlah taksir yang diberikan pihak Pegadaian Syariah.					

C. Angket Variabel X_2 (Biaya-biaya)

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad tidak membebankan saya untuk menggunakan jasa gadai emas syariah.					

2	Saya memiliki jasa gadai emas syariah karena biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah relatif ringan dan terjangkau.					
3	Keamanan barang yang dikenakan oleh pegadaian syariah sesuai dengan Biaya <i>ujrah</i> (upah).					
4	Saya memiliki jasa gadai emas syariah karena biaya <i>ujrah</i> (upah) yang dikenakan pada nasabah relatif ringan dan terjangkau.					
5	Biaya <i>ujrah</i> (upah) yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah sesuai dengan taksiran emas tidak memberatkan saya dalam menggunakan jasa gadai emas syariah.					

Lampiran 2

A. Nilai taksiran

No	Pernyataan					Skor
1	4	3	5	5	4	21
2	5	3	4	4	4	20
3	4	5	5	5	4	23
4	5	5	4	5	4	23
5	4	5	4	5	4	22
6	4	5	5	5	4	23
7	5	4	5	5	5	24
8	5	5	4	5	4	23
9	5	4	5	5	5	24
10	5	4	5	5	5	24
11	4	5	4	5	5	23
12	3	3	4	5	5	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	4	4	5	20
15	4	4	5	3	4	20
16	5	5	4	5	5	24
17	4	5	5	4	5	23
18	4	4	5	5	5	23
19	4	5	4	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	5	5	23
22	3	4	4	4	4	19
23	5	5	4	3	5	22
24	4	5	5	4	5	23
25	5	4	4	5	5	23
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	4	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	4	5	4	22
30	5	5	4	5	3	22
31	5	4	5	4	4	22
32	5	5	4	4	5	23
33	4	4	5	4	5	22
34	5	4	3	3	4	19
35	4	5	5	4	4	22
36	4	4	5	5	5	23
37	4	5	4	5	4	22
38	4	3	4	4	4	19
39	4	4	4	5	5	22
40	4	5	5	4	3	21
41	4	4	5	5	4	22

42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	5	4	4	22
44	5	4	4	5	5	23
45	3	5	5	5	4	22
46	4	3	4	4	4	19
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	5	5	4	22
49	5	5	4	5	5	24
50	4	5	4	5	5	23
51	5	4	4	5	5	23
52	4	5	4	5	4	22
53	3	5	4	5	4	21
54	4	3	4	4	3	18
55	4	5	4	5	4	22
56	4	3	4	3	4	18
57	4	5	5	5	5	24
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	5	4	4	5	4	22
61	4	3	4	4	4	19
62	4	3	4	4	4	19
63	4	4	4	3	4	19
64	3	4	3	3	3	16
65	4	3	4	3	4	18
66	5	4	4	3	3	19
67	4	4	4	4	4	20
68	3	4	4	5	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	5	4	4	21
71	4	5	4	5	5	23
72	4	5	4	4	4	21
73	4	3	4	4	4	19
74	3	4	4	3	4	18
75	4	3	4	4	4	19
76	5	4	4	5	4	22
77	5	5	5	5	5	25
78	4	3	4	4	4	19
79	4	2	4	4	4	18
80	4	3	4	4	4	19
81	5	4	4	3	4	20
82	3	4	3	2	4	16
83	4	4	3	4	3	18
84	4	3	4	4	4	19
85	4	2	4	4	4	18

B. Biaya-Biaya

No	Pernyataan					Skor
1	5	4	4	5	4	22
2	4	5	4	4	4	21
3	5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	4	3	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	4	2	4	4	4	18
9	5	4	5	4	5	23
10	4	3	4	5	5	21
11	4	5	4	4	4	21
12	5	4	5	4	4	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	5	4	4	20
15	4	5	4	4	5	22
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	5	4	4	21
18	4	5	4	4	4	21
19	4	4	4	4	4	20
20	4	5	4	4	4	21
21	4	4	5	4	4	21
22	4	5	4	5	5	23
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	3	4	4	19
25	4	4	3	5	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	4	2	19
29	4	4	3	3	5	19
30	4	4	3	5	5	21
31	3	5	4	5	5	22
32	4	4	4	3	4	19
33	5	4	4	4	5	22
34	3	4	5	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	3	4	4	4	4	19
37	5	5	4	5	5	24
38	5	5	4	5	5	24
39	4	4	4	4	4	20
40	3	5	5	4	4	21
41	4	5	5	5	4	23

42	5	4	4	3	4	20
43	3	3	4	4	4	18
44	4	5	4	5	4	22
45	5	3	5	4	4	21
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	5	5	5	23
48	5	4	4	4	4	21
49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20
51	5	4	5	4	5	23
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	4	3	5	22
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	4	24
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	4	20
61	4	5	4	4	4	21
62	5	5	5	5	5	25
63	4	4	4	5	4	21
64	4	5	3	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	5	4	21
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	5	3	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	4	4	4	5	22
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	5	4	4	21
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	5	4	21
76	4	4	4	5	5	22
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	5	4	5	22
81	4	4	5	4	4	21
82	5	4	3	4	4	20
83	5	4	4	5	5	23
84	4	5	4	4	4	21
85	5	5	5	5	5	25

86	4	4	4	4	4	4	20
----	---	---	---	---	---	---	----

C. Keputusan Nasabah

No	Pernyataan						Skor
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	4	4	5	5	28
3	5	4	4	4	5	5	27
4	5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	4	4	5	4	27
6	4	4	3	3	3	5	22
7	4	5	4	5	4	4	26
8	4	4	4	4	4	5	25
9	5	4	5	4	4	5	27
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	3	4	4	4	4	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	3	5	5	3	4	4	24
16	3	5	4	3	4	4	23
17	4	3	4	3	4	4	22
18	5	5	4	5	4	4	27
19	4	5	4	4	4	4	25
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	5	5	4	4	27
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	5	3	3	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	3	4	5	4	3	23
29	4	4	4	3	5	5	25
30	4	4	4	4	3	4	23
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	4	4	4	4	4	23
33	4	4	5	4	4	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	5	4	4	4	25
36	4	3	4	4	4	3	22
37	4	5	5	5	5	5	29
38	4	5	5	5	5	5	29
39	4	5	4	4	4	4	25
40	4	5	5	4	4	5	27

41	5	5	5	4	5	5	29
42	4	4	4	5	5	4	26
43	4	4	4	5	5	4	26
44	4	4	4	4	4	4	24
45	2	3	4	4	4	4	21
46	4	4	4	4	4	5	25
47	4	4	5	5	4	4	26
48	4	5	4	5	5	5	28
49	4	4	4	5	5	5	27
50	5	5	5	4	4	4	27
51	5	5	5	4	4	5	28
52	2	4	4	2	4	4	20
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	5	4	25
55	3	4	5	4	5	4	25
56	4	5	3	4	3	4	23
57	3	4	5	5	4	4	25
58	3	4	4	5	5	5	26
59	3	4	5	4	5	4	25
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	5	5	5	4	4	27
62	4	5	5	5	5	5	29
63	4	5	5	4	4	5	27
64	4	4	4	3	4	4	23
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	4	4	4	4	4	25
68	4	5	4	4	4	4	25
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	5	4	29
72	5	4	5	5	4	5	28
73	4	4	5	4	4	4	25
74	4	4	4	5	5	4	26
75	5	5	5	4	5	5	29
76	4	4	3	4	5	5	25
77	5	4	4	4	4	5	26
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	5	4	5	5	5	28
80	4	5	5	4	4	4	26
81	4	4	5	4	4	5	26
82	3	3	3	4	4	4	21
83	4	5	4	4	4	4	25
84	4	4	5	5	4	5	27

85	4	5	4	5	5	5	28
86	4	5	4	4	4	4	25

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X₁)

Correlations

		NT1	NT2	NT3	NT4	NT5	TOTAL
NT1	Pearson Correlation	1	.633**	.561**	.384**	.414**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
NT2	Pearson Correlation	.633**	1	.537**	.279**	.428**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
NT3	Pearson Correlation	.561**	.537**	1	.429**	.484**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
NT4	Pearson Correlation	.384**	.279**	.429**	1	.584**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
NT5	Pearson Correlation	.414**	.428**	.484**	.584**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.795**	.759**	.814**	.684**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

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

Hasil Uji Validitas Variabel Biaya-Biaya (X₂)

Correlations

		BB1	BB2	BB3	BB4	BB5	TOTAL
BB1	Pearson Correlation	1	.362**	.191	.280**	.171	.642**
	Sig. (2-tailed)		.001	.078	.009	.115	.000
	N	86	86	86	86	86	86
BB2	Pearson Correlation	.362**	1	.362**	.200	.200	.666**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.065	.064	.000
	N	86	86	86	86	86	86
BB3	Pearson Correlation	.191	.362**	1	.265	.198	.614**
	Sig. (2-tailed)	.078	.001		.014	.068	.000
	N	86	86	86	86	86	86
BB4	Pearson Correlation	.280**	.200	.265	1	.444**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.009	.065	.014		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86

BB5	Pearson Correlation	.171	.200	.198	.444**	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.115	.064	.068	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.642**	.666**	.614**	.687**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	TOTAL
KN1	Pearson Correlation	1	.439**	.520**	.339**	.534**	.598**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
KN2	Pearson Correlation	.439**	1	.303**	.367**	.385**	.252**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.001	.000	.019	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
KN3	Pearson Correlation	.520**	.303**	1	.539**	.337**	.563**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	.001	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
KN4	Pearson Correlation	.339**	.367**	.539**	1	.442**	.382**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
KN5	Pearson Correlation	.534**	.385**	.337**	.442**	1	.453**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
KN6	Pearson Correlation	.598**	.252**	.563**	.382**	.453**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.788**	.614**	.767**	.697**	.707**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

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

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

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Taksiran (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya-Biaya (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.646	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah(Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Lampiran 5

Hasil Uji Statistik Deskriptif

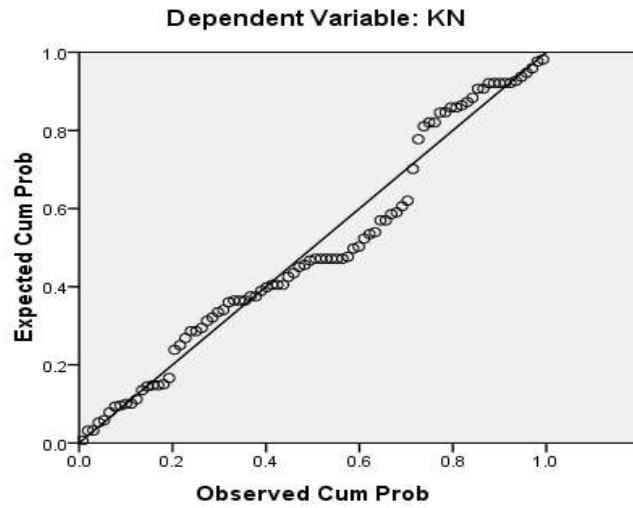
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
NT	86	14	25	20.94	2.437	5.938
BB	86	16	25	21.08	1.880	3.534
KN	86	20	30	25.01	2.574	6.623
Valid N (listwise)	86					

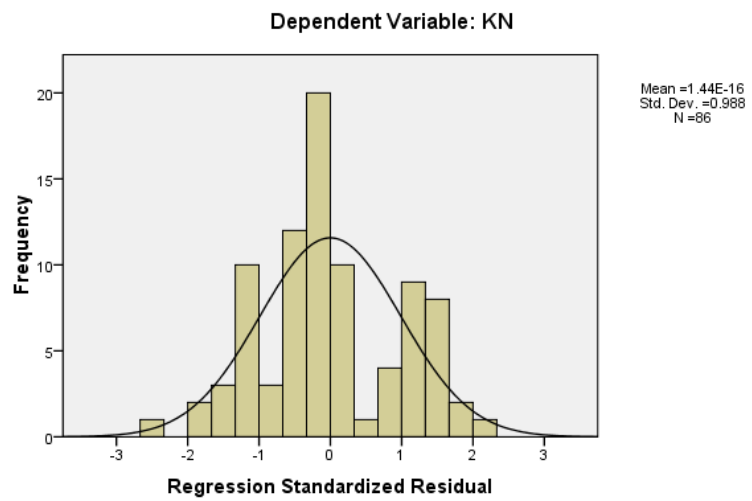
Lampiran 6

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Lampiran 7

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KN * NT	Between Groups	(Combined)	217.472	10	21.747	4.721	.000
		Linearity	170.163	1	170.163	36.937	.000
		Deviation from Linearity	47.309	9	5.257	1.141	.345
	Within Groups		345.516	75	4.607		
	Total		562.988	85			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * BB	Between Groups	(Combined)	127.697	9	14.189	2.477	.015
		Linearity	80.919	1	80.919	14.128	.000
		Deviation from Linearity	46.778	8	5.847	1.021	.428
	Within Groups		435.291	76	5.728		
	Total		562.988	85			

Lampiran 8

Uji Asumsi Klasik Hasil Uji Multikolinieritas

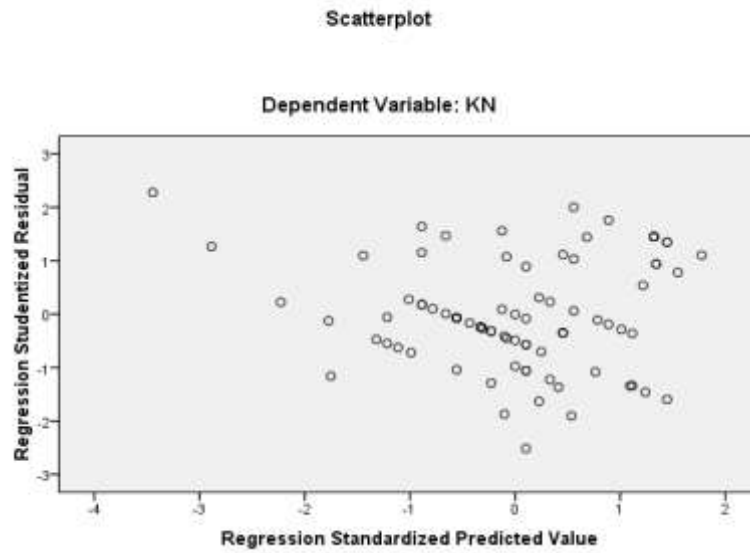
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.840	2.870		2.383	.019		
	NT	.513	.095	.485	5.370	.000	.937	1.067
	BB	.353	.124	.258	2.852	.005	.937	1.067

a. Dependent Variable: KN

Lampiran 9

Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 10

Uji Koefisien Determinasi Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.349	2.076

a. Predictors: (Constant), BB, NT

b. Dependent Variable: KN

Lampiran 11

Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.840	2.870		2.383	.019
NT	.513	.095	.485	5.370	.000
BB	.353	.124	.258	2.852	.005

a. Dependent Variable: KN

Lampiran 12

Hasil Uji F ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.217	2	102.609	23.804	.000 ^a
	Residual	357.771	83	4.310		
	Total	562.988	85			

a. Predictors: (Constant), BB, NT

b. Dependent Variable: KN

DOKUMENTASI









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Nomor : 1473 /In.14/G.1/PP.00.9/10/2018
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

3 Oktober 2018

Yth. Bapak/Ibu;

1. Falahuddin Aziz Siregar : Pembimbing I
2. Jumi Atika : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sarohana Nasution
NIM : 1440100167
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya-biaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas Di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Mandailing Natal.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.



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

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

Nomor : B-**965** /In.14/G.1/G.5/TL.00/8/2018
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

14 Agustus 2018

Yth;
Pimpinan PT. Pegadaian (Persero)
Unit Pelayanan Syariah Madina
di-
Madina

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Sarohana Nasution
NIM : 1440100167
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " **Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya – Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina** ".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

an.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik


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

Tembusan :
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan

Nomor : 010/60964/IX/2018
Lamp :
Hal : **Izin Pelaksanaan Riset**

Panyabungan, 8 September 2018

Kepada Yth.
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Padangsidempuan
di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Padangsidempuan no. B-965/In.14/G.1/G.5/TL.00/8/2018 tentang Permohonan Izin Melakukan Riset, maka dengan ini kami menyampaikan bahwa perusahaan kami bersedia untuk memberikan izin melaksanakan riset di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina kepada Peneliti sebagai berikut:

Nama	: Sarohana Nasution
NIM	: 1440100167
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

 **Pegadaian**
Pengelola Unit,

SURYA SAFII
NIK P91428

SURAT KETERANGAN
No. 011/60964/IX/2018

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surya Safii
NIK : P91428
Jabatan : Pengeola Unit

menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Sarohana Nasution
NIM : 1440100167
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina

telah melaksanakan riset skripsi di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina pada tanggal 28 September 2018.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya, terima kasih.



Pegadaian

Pengelola Unit,


Syariah
SURYA SAFII
NIK P91428