



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN *UJRAH* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN BARANG GADAI
EMAS (*RAHN*) DENGAN PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING PADA PT BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**PUTRI SAKINAH
NIM. 1840100314**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN *UJRAH* TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN BARANG GADAI
EMAS (*RAHN*) DENGAN PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING PADA PT BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**PUTRI SAKINAH
NIM. 1840100314**

PEMBIMBING I

**Dr. Rukiah, M.Si.
NIP. 197603242006042002**

PEMBIMBING II

**M. Fauzan, M.E.I.
NIP. 198904042020121009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **PUTRI SAKINAH**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, 2 Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **PUTRI SAKINAH** yang berjudul "**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN UJRAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN BARANG GADAI EMAS (RAHN) DENGAN PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

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


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I


Dr. Rukiah, M.Si.
NIP. 197603242006042002

PEMBIMBING II


M. Fauzan, M.E.I.
NIP. 198904042020121009

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **PUTRI SAKINAH**
NIM : 18 401 00314
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan**

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

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

Padangsidempuan, 2 Desember 2022



Saya yang Menyatakan,

Putri Sakinah
NIM. 18 401 00314

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

Sebagai civitas akademika UIN Syahada Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Putri Sakinah**
NIM : 18 401 00314
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UIN Syahada Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : 2 Desember 2022

Yang menyatakan,



Putri Sakinah
NIM: 18 401 00314



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Putri Sakinah
NIM : 18 401 00314
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran Dan *Ujrah* Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadaai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

Ketua,

Dra. H. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Sekretaris,

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIDN. 2013048702

Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Anggota

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIDN. 2013048702

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIDN. 2005068002

Adanan Murroh Nasutian, M.A.
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : Kamis, 22 Desember 2022
Pukul : 11.00 WIB s/d 13.00 WIB
Hasil/ Nilai : Lulus / 74,750 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran Dan *Ujrah* Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan**

Nama : **Putri Sakinah**
NIM : **18 401 00314**
Tanggal Yudisium : **28 Januari 2023**
IPK : **3,85**
Predikat : **Pujian**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 28 Januari 2023

Dekan,




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

ABSTRAK

Nama : Putri Sakinah
NIM : 1840100314
Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan**

Penelitian ini di latar belakang oleh nilai taksiran, ujrah dan pelayanan yang diberikan oleh pihak gadai emas Bank Syariah Indonesia belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh nilai taksiran, *ujrah*, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*), dan apakah pelayanan dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran, dan *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, ujrah dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) serta mengetahui pengaruh nilai taksiran dan ujrah yang dimoderasi oleh pelayanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu perbankan syariah. Adapun pendekatan yang dilakukan berdasarkan teori mengenai keputusan, nilai taksiran, ujrah, gadai syariah, pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Jumlah sampel dalam penelitian ini 85 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis model pengukuran (*outer models*), analisis model struktural (*inner models*), uji hipotesis. Untuk pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan *software Smart PLS (partial last square)* Versi 3.0.

Hasil analisis yang telah dilakukan peneliti nilai taksiran, ujrah, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) dimana masing-masing variabel memiliki nilai *path coefficient* 0,007, 0,043, dan 0,000. Dan hasil pelayanan tidak memoderasi pengaruh nilai taksiran, ujrah terhadap keputusan nasabah dimana kedua efek moderasi tersebut memiliki nilai t-statistik lebih kecil dari t-tabel dan signifikansi yang lebih besar dari 5% ($0,678 < 1,99$ dan $0,102 < 1,99$) hal ini dapat dilihat pada *path model*.

Kata Kunci : Nilai Taksiran, *Ujrah*, Pelayanan, Keputusan

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul penelitian **“PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN UJRAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN BARANG GADAI EMAS (RAHN) DENGAN PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi

Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si. selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak M.Fauzan, M.E.I, selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

6. Terima kasih kepada karyawan BSI Kantor Cabang Padangsidempuan yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya. Serta terimakasih kepada nasabah gadai emas syariah yang telah bekerjasama dalam membantu proses penelitian saya.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Marali Daulay dan Ibunda Yusnimar Piliang beserta kedua saudara peneliti yakni Ari Ananda, S.E dan David Rais,S.E dan Keluarga Besarku yang paling berjasa dan paling berharga dalam hidup peneliti, serta telah menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat sekolah dasar sampai kuliah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Kepada Dinda Sildya yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini dan kepada teman-teman terbaik peneliti Rahmat Husein Lubis S.E., Sarpin Husein Siregar S.E., Silpa Yanti Nasution S.E., Khoirunnisa Pulungan, S.E., M. Sidik Shodiqin, Chendinda Claudiya, Rizki Windasari, Annisa Hoiriah, Anggun Novia Rizky terima kasih atas dorongan semangat, dukungan satu sama lain dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2018 khususnya Program Studi Perbankan Syariah (Perbankan Syariah-8) dan rekan-rekan Asrama Putri Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan khususnya Asrama B yang telah berjuang bersama-sama untuk meraih gelar S.E (Sarjana Ekonomi), semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

10. Seluruh Responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti, terimakasih atas kerjasamanya.
11. 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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Januari 2023

Peneliti

PUTRI SAKINAH
NIM. 18 401 00314

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 translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	sa'	Š	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ĥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Sad	Ş	es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de(dengantitikdibawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengantitik dibawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik (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

هـ	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 rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
--- َ ---	Fathah	a	a
---- ِ --	Kasrah	i	i
-- ُ ---	Dammah	u	u

Contoh:

كتب	→	<i>kataba</i>	يذهب	→	<i>yadzhabu</i>
سئل	→	<i>su'ila</i>	كرذ	→	<i>kuridza</i>

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يـ َ ---	Fathah dan ya	ai	a dan i
وـ َ ---	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف	→	<i>kaifa</i>	هول	→	<i>haulā</i>
-----	---	--------------	-----	---	--------------

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

- a. *Fathah* + huruf *alif*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

رَجَالٌ → *rijālun*

- b. *Fathah* + huruf *alif layyinah*, ditulis = a dengan garis di atas, seperti:

مُوسَى → *mūsā*

- c. *Kasrah* + huruf *ya' mati*, ditulis = i dengan garis di atas, seperti:

مُجِيبٌ → *mujībun*

- d. *Dammah* + huruf *wawu mati*, ditulis = u dengan garis di atas, seperti:

قُلُوبِهِمْ → *qulūbuhum*

4. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua:

- a. *Ta' Marbutah* hidup atau yang mendapat harakah *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

- b. *Ta' Marbutah* mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”

Contoh: طَلْحَةٌ → *Talhah*

- c. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang “al” serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh: رَوْضَةُ الْجَنَّةِ → *Raudah al-jannah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh: رَبَّنَا → *rabbana* نَعَم → *na'ima*

6. Penulisan Huruf *Alif Lam*

a. Jika bertemu dengan huruf *qamariyah*, maupun *qomariyah* ditulis dengan metode yang sama yaitu tetapi ditulis *al-*, seperti:

الكريم الكبير → *al-karīm al-kabīr*

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf capital, seperti :

العزیز الحكيم → *al-Azīz al-hakīm*

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil, seperti :

المحسنين يحب → *Yuhib al-Muhsinīn*

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شيء → *syai'un* أمرت → *umirtu*

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين → *Wa innallāha lahuwa khairu al-Rāziqīn*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat.

Contoh:

وما محمد أ لارسول → *wamā Muhammadun illā Rasūl*

Kata yang sudah bahasa Arab yang sudah masuk bahasa Indonesia maka kata tersebut ditulis sebagaimana yang biasa ditulis dalam bahasa Indonesia. Seperti kata: al-Qur'an, hadis, ruh, dan kata-kata yang lain. Selama kata-kata tersebut tidak untuk menulis kata bahasa Arab dalam huruf Latin.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLERASI 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. Defenisi Operasional Variabel	9
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian	13
G. Kegunaan Penelitian	14
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	17
1. Keputusan Nasabah	17
2. Nilai Taksiran	20
a. Pengertian Nilai Taksiran	20
b. Indikator Nilai Taksiran	21
c. Prosedur Penaksiran Barang Gadai.....	21
3. <i>Ujrah</i>	22
4. Gadai (<i>Rahn</i>)	23
a. Pengertian Gadai Syariah	23
b. Landasan Hukum Gadai Syariah	24
5. Pelayanan.....	27
6. Bank Syariah	29

B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pikir	40
D. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
B. Jenis Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
D. Sumber Data.....	45
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	45
E. Instrumen Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif	48
2. Analisis Jalur	49
3. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>)	49
4. Analisis Model Struktural (<i>Inner Models</i>)	51
5. Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	53
1. Sejarah PT Bank Syariah	53
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	54
3. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia.....	55
4. Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan	59
5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan	61
6. Pembagian Tugas dan Unit Kerja	62
7. Tariif <i>Mu'nah</i> Gadai Emas dan Biaya Administrasi Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan	69
B. Analisis Deskriptif	73
C. Interpretasi Hasil PLS	74
1. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>).....	74
a. <i>Convergent Validity</i>	74

<i>b. Discriminant Validity</i>	76
c. Uji Reliabilitas	79
2. Analisis Model Struktural	80
a. R-Square	80
b. F-Square	81
c. Q-Square	82
3. Pengujian Hipotesis	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian	85
E. Keterbatasan Penelitian	90
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Tahun 2021-2022	4
Tabel I.2 Biaya Sewa/ <i>Ujrah</i> Per Agustus Tahun 2022	5
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel III.1 Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Angket.....	46
Tabel III.2 Kisi-kisi Angket Variabel	47
Tabel IV.1 Tarif <i>Mu'nah</i> Gadai Emas Reguler/Optima	70
Tabel IV.2 Tarif <i>Mu'nah</i> Gadai Emas Sinergi	71
Tabel IV.3 Tarif <i>Mu'nah</i> Program <i>Take Over</i>	72
Tabel IV.4 Biaya Administrasi Produk Gadai	72
Tabel IV.5 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	73
Tabel IV.6 Hasil <i>Outer Loading</i>	76
Tabel IV.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	77
Tabel IV.8 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	79
Tabel IV.9 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel IV.10 Hasil R-Square dan R-Square Adjusted	81
Tabel IV.11 Hasil F-Square	81
Tabel IV.12 Hasil Q-Square	83
Tabel IV.13 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka pikir	40
Gambar IV. 1 STRUKTUR ORGANISASI	61
Gambar IV.2 Hasil Desain Model dan <i>Input Data</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 2 : Hasil Desain Model dan Input data
- Lampiran 3 : Hasil *Outer Loading*
- Lampiran 4 : Hasil Uji *Discriminant Validity*
- Lampiran 5 : Hasil Uji *Discriminant Validity*
- Lampiran 6 : Hasil Uji *Composite Reliability*
- Lampiran 7 : Hasil Uji R-Square
- Lampiran 8 : Hasil Uji F-Square
- Lampiran 9 : Hasil Uji Q-Square
- Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi baik berupa kebutuhan materi maupun non materi. Praktek Ekonomi tidak terlepas dari adanya kegiatan lembaga keuangan karena untuk melakukan kegiatan ekonomi tersebut masyarakat membutuhkan institusi perantara atau lembaga intermediasi.¹ Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat untuk keluar dari masalah keuangan adalah dengan memanfaatkan jasa gadai. Praktik gadai merupakan hal yang dianjurkan dalam Islam karena tujuan utama gadai ialah menolong pihak yang membutuhkan.²

Gadai syariah (*rahn*) adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.³

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

¹ Rukiah, "Strategi Pengembangan SDM Syariah Menghadapi Pasar Global", Jurnal At-Tijarah Vol.1, No.2, 2015, hlm. 108.

² Ayu seftiani, "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 4.

³ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah (dari teori ke praktik)* (Jakarta: Gema Insani, 2017), hlm. 128.

tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif sehingga pengambilan keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku setelah melakukan pembelian.⁴

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 yang tinggi mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk atau jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.⁵ Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Seftiani dengan judul “Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah (Studi pada pegadaian syariah KCP Raden Intan)” pada tahun 2018. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai taksiran emas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai di pegadaian syariah.⁶

Fenomena yang ditemukan oleh peneliti di lapangan ialah nilai taksiran yang tinggi tidak mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas, peneliti menemukan bahwa disaat nilai taksiran emas rendah jumlah

⁴ Supranto, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hlm. 211.

⁵ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), hlm. 70-71.

⁶ Ayu Seftiani, *op.cit.*, hlm. 89.

nasabah justru mengalami peningkatan. Pada awal mula virus Covid-19 masuk ke Indonesia yaitu awal tahun 2020 nilai taksiran emas mengalami penurunan dikarenakan harga emas dunia turun sebesar 0,68%. Jumlah nasabah gadai emas (*Rahn*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan saat itu mengalami peningkatan dikarenakan keadaan ekonomi yang memburuk serta kebutuhan yang meningkat. Artinya meskipun nilai taksiran emas rendah namun jumlah nasabah yang menggunakan jasa gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan justru mengalami peningkatan.⁷

Gadai emas syariah juga memiliki jasa yang mampu memberikan keunggulan terhadap harga disamping keunggulan produknya. Gadai emas syariah membebaskan biaya jasa penyimpanan nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Biaya tersebut digunakan untuk biaya administrasi dan biaya *ujrah* (upah) dari barang yang digadaikan tersebut. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.⁸

Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

⁷ Hasil Wawancara Dengan Pawning Officer Gadai Syariah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan (Ibu. Lisna), Pada 20 Juni 2022 pukul 10.00 WIB.

⁸ *Ibid.*, hlm. 217.

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.⁹

Berdasarkan hasil wawancara jumlah maksimal pinjaman yang diperoleh nasabah dari nilai taksiran emas disesuaikan dengan harga dasar taksiran emas. Harga dasar taksiran emas adalah harga patokan emas yang ditentukan oleh gadai syariah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan dan dihitung berdasarkan formula tertentu yang digunakan sebagai pedoman dalam menentukan taksiran terhadap emas yang akan dijaminkan. Untuk menentukan harga atau nilai taksiran emas nasabah yang digunakan oleh pihak gadai ialah sesuai patokan dari hde yang dikirim oleh kantor pusat setiap harinya. Nilai taksiran akan berubah setiap harinya karna dipengaruhi oleh harga emas dunia.¹⁰

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Tahun 2021-2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	600 Orang
Agustus 2022	575 Orang

Sumber: Wawancara dengan pihak gadai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

⁹ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), hlm.178.

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Pawning Officer Gadai Syariah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan (Ibu. Lisna), Pada 20 Juni 2022 pukul 10.30 WIB.

Padangsidimpuan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan banyaknya nasabah yang telah menyelesaikan atau melunaskan cicilannya.¹¹

Dalam penetapan *ujrah* pada pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan ditentukan berdasarkan segmen yang terdapat dalam bank tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.2
Biaya Sewa/*Ujrah* Per Agustus Tahun 2022

Jumlah Pembiayaan	<i>Ujrah</i> Nasabah Umum	<i>Ujrah</i> Nasabah Take Over
Pembiayaan ≤ 5jt	360.000	200.000
Pembiayaan ≥ 10jt	720.000	400.000

Sumber: Wawancara dengan pihak gadai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil survei wawancara peneliti kepada Effis Harahap nasabah gadai emas di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, menyatakan bahwa dia memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah, untuk menambah modal usaha dan menyewa ruko tempat dia berjualan. Dan nasabah juga merasa puas karena nilai taksiran dan biaya-biaya yang ditentukan pegadaian sesuai dengan pinjaman yang diterimanya.¹²

Eli Julianti Harahap nasabah gadai emas di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, dia menyatakan bahwa proses gadai emas

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Pawning Officer Gadai Syariah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan (Ibu. Lisna), Pada 18 April 2022 pukul 15.00 WIB.

¹² Wawancara dengan Effis Harahap, nasabah gadai emas pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, pada Jum'at, 18 Februari 2022 pukul 09.30 WIB.

sangat mudah, cepat, aman, pelayanan yang baik dan selalu mengedepankan sikap yang baik serta memuaskan, biaya-biaya yang diberikan juga sesuai dengan pinjaman yang diperoleh, namun dia belum sepenuhnya mengetahui sistem nilai taksiran yang diberikan oleh pegadaian syariah.¹³

Elvita Rahmi nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, menyatakan bahwa dia memutuskan untuk menjadi nasabah gadai emas syariah, untuk menambah modal usaha dan kebutuhan yang dia inginkan. Namun, nilai taksiran yang diberikan oleh pihak karyawan pegadaian syariah kurang memuaskan untuk mempengaruhi keputusannya dalam menggadaikan emas di Pegadaian Syariah.¹⁴

Imel nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, menyatakan bahwa dia telah sering melakukan pembiayaan gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan dan dia memutuskan untuk menjadi nasabah karena dia percaya dengan prinsip syariah yang ditetapkan namun nasabah belum mengerti bagaimana sistem penetapan biaya-biaya yang ada di bank tersebut apakah sesuai dengan prinsip syariah, nasabah juga menyatakan bahwa proses pencairan di bank tersebut cukup lama, dikarenakan harus menunggu antrian terlebih dahulu.¹⁵

¹³ Wawancara dengan Eli Julianti Harahap, nasabah gadai emas pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, pada Senin, 21 Februari 2022 pukul 09.30 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Elvita Rahmi, nasabah gadai emas pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, pada Senin, 21 Februari 2022 pukul 11.00 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Imel, nasabah gadai emas pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan, pada Senin, 20 Juni 2022 pukul 10.40 WIB.

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa nilai taksiran yang diberikan dan *ujrah* yang dikeluarkan oleh gadai emas syariah serta pelayanan yang baik pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan dapat mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah, Namun ada juga nasabah yang kurang puas terhadap nilai taksiran dan biaya-biaya (*ujrah*) yang diberikan oleh pihak bank tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pembiayaan barang gadai itu baik dari lembaga keuangan maupun dari lembaga non bank merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap serta cara pelayanannya dan sesuai selera nasabah. Dan bukan hanya faktor psikologis tetapi juga banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor yang mempengaruhi pembiayaan dalam menggunakan jasa gadai ini adalah konsumsi, produk, lokasi, pelayanan serta kesadaran masyarakat dan juga promosi.¹⁶

Hasil penelitian yang diperoleh Siti Maimunah menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang. Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti

¹⁶ Siti Maimunah, "Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyin Square Semarang" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017), hlm. 12.

mendapatkan bahwa pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan. Hal ini didukung pada awal Covid-19 pelayanan di kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan tetaplah dilakukan seperti biasanya, namun jam tutup operasional bank dipercepat. Meskipun demikian karyawan tetap harus memenuhi kebutuhan nasabah sesuai tanggungjawabnya, dimana para karyawan harus tetap memproses gadai emas (*Rahn*) setiap nasabah yang mengajukan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti yaitu faktor yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah dalam pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*), sehingga peneliti mengambil judul **“Pengaruh Nilai Taksiran dan *Ujrah* terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderating pada PT Bank Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap sistem nilai taksiran yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.
2. Kurangnya pemahaman nasabah tentang penerapan prinsip syariah pada biaya-biaya seperti *Ujrah* dan biaya administrasi lain.

3. Adanya keluhan nasabah terhadap proses pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah penelitian ini yang bertujuan agar penelitian ini berjalan dengan baik dan tuntas. Maka dari itu dilakukan untuk menghindari kesalahan penafsiran atas hasil penelitian dengan berfokus kepada:

1. Penelitian ini fokus membahas pengaruh nilai taksiran dan *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) dengan pelayanan sebagai variabel moderating.
2. Penelitian ini berfokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan yang melakukan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel. Variabel yang diginakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (x)
 - a. Nilai taksiran (x_1)

Nilai taksiran adalah penentuan harga atau nilai untuk mendapatkan dana pinjaman yang akan dijadikan sebagai jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Nilai taksiran digunakan sebagai acuan pencarian yang akan diberikan

dengan meminimalisir risiko yang akan terjadi di kemudian hari. Jika nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak perusahaan akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual kembali.¹⁷

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, di antaranya:

- 1) Penentuan harga.
- 2) Patokan Harga Pokok Penjualan (HPP).
- 3) Jumlah pembiayaan yang diberikan lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas yang lainnya *Ujrah*

b. Ujrah (x₂)

Biaya penitipan (*ujrah*) adalah biaya yang harus dibayar oleh nasabah kepada Bank atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan atas jasa yang telah digunakannya. Biaya Penitipan (*ujrah*) merupakan harga jual produk gadai emas terhadap masyarakat (nasabah gadai emas).¹⁸

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, di antaranya:

- 1) Manfaat.
- 2) Biaya sewa/pemeliharaan yang diberikan kepada nasabah reatif ringan dan terjangkau dari jasa gadai emas lainnya

¹⁷ Ayu Seftiani, *Op.Cit.*, hlm. 18.

¹⁸ Rosikhotul Imaniah, “Pengaruh *ujrah* dan Marhun Bih terhadap tingkat kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 20220), hlm. 17.

- 3) Biaya sewa/penyimpanan yang diberikan kepada nasabah tidak memberatkan karena sesuai dengan nilai taksiran

2. Variabel Moderasi (Z)

Variabel moderasi adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel moderator merupakan tipe variabel yang mempunyai pengaruh terhadap arah atau sifat hubungan antar variabel.¹⁹ Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik. Dimana hal ini akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaliknya jika suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, di antaranya :

- a. Kinerja atau keandalan.
- b. Penilaian.
- c. Pemberian jasa atau empati. .

¹⁹ Siti Urbayatun, Wahyu Widhiarso, "Variabel Mediator dan Moderator dalam Penelitian Psikologi Kesehatan Masyarakat", *Jurnal Psikologi* Vol.39, No.2, 2012.

3. Variabel Dependen (Y)

Keputusan adalah suatu pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untu menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna untuk mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif. Alternatif yang dimaksud ialah adanya pilihan atas dasar logika atau pertimbangan, terdapat alternatif yang harus dipilih salah satunya yang terbaik, terdapat tujuan yang ingin dicapai.²⁰

Variabel ini terdiri atas beberapa indikator, di antaranya:

- a. Kebutuhan dan keinginan.
- b. Pencarian informasi.
- c. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif.
- d. Keputusan untuk menggunakan jasa.
- e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa

E. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan peneliti diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti peneliti adalah:

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan?

²⁰ Ghozali Maski, “Analisis Keputusan Nasab Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang”, *Jurnal of Indonesian Applied Economics*, Vol.4, No.1 (1 Mei 2010), hlm.46.

2. Apakah *ujrah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan?
4. Apakah pelayanan dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan?
5. Apakah pelayanan dapat memoderasi pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusa masalah diatas maka terdapat tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.

4. Untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) yang dimoderasi oleh pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.
5. Untuk menganalisis pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) yang dimoderasi oleh pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk memperoleh manfaat khususnya bagi peneliti.

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diterima oleh peneliti sewaktu dibangku perkuliahan dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

2. Bagi Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca sebagai referensi bacaan atau bahan perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi edukasi kepada masyarakat untuk melakukan keputusan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H. Sistematika Pembahasan

Agar lebih memahami penelitian ini, peneliti akan membagikan sistematika pembahasan ke lima bab, dimana setiap bab meliputi beberapa sub bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi tentang gambaran menyeluruh dengan ringkas sebagai pola dasar penulisan skripsi. Memuat pembahasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini berisi kerangka teori tentang keputusan nasabah, teori tentang pengertian nilai taksiran, indikator nilai taksiran, prosedur penaksiran barang gadai, teori tentang ujah, teori pengertian gadai syariah (*rahn*), landasan hukum gadai syariah, serta teori tentang pelayanan. Juga berisi penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian, didalamnya terdapat ruang lingkup dari judul penelitian peneliti tentang waktu dan lokasi penelitian. Populasi merupakan karakteristik dari objek penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan. Sampel merupakan beberapa bagian karakteristik yang dimiliki populasi. Jenis penelitian merupakan sifat dari yang hendak dilakukan seorang penelitian baik kualitatif maupun kuantitatif. Teknik pengumpulan data merupakan

penyesuaian dari bentuk sumber data maupun jenisnya. Teknis analisis merupakan menganalisis ataupun mengolah data menggunakan aplikasi statistik.

Bab IV hasil penelitian, didalamnya terdapat gambaran data peneliti yang memuat penjelasan dari data yang digunakan peneliti. Hasil analisis penelitian merupakan hasil dari data yang dikelola, yang dilakukan peneliti yang dibantu software Smart PLS versi 3.0 agar memudahkan peneliti dalam mengolah data. Dan pembahasan penelitian merupakan penjelasan hasil dari *output* Smart PLS Versi 3.0.

Bab V penutup, dalam penutup peneliti akan menuliskan kesimpulan yang didalamnya jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah. Pada saran peneliti memuat pokok dari pikiran peneliti agar dapat dikoreksi dalam penulisan, serta dipertimbangkan menjadi bahan penelitian berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Keputusan Nasabah

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.²¹ Sedangkan menurut Kotler, keputusan nasabah adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan nasabah sebelum mengambil suatu produk. Pengambilan keputusan nasabah ditentukan berdasarkan persepsi konsumen tentang produk tersebut.²²

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, diantaranya:

a. Sikap orang lain

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

- 1) Intensif sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai nasabah.

²¹ Supranto, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis)* (Jakarta: Mitra wacana Media, 2011), hlm. 211.

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hlm. 208.

2) 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 meningkat jika seseorang juga menyukai produk yang dia inginkan.²³

b. 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 risiko yang dirasakan. Risiko yang dirasakan nasabah sangatlah berbeda-beda menurut besarnya uang yang dipertaruhkan, dan besarnya kepercayaan diri konsumen. Untuk mengurangi risiko-risiko 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 risiko dalam diri nasabah dan memberikan informasi serta dukungan untuk mengurangi risiko yang dirasakan.²⁴

Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan perilaku nasabah yaitu:²⁵

²³ Wahyu Mariaji, "Pengaruh Perilaku konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Compact Disc (CD) di Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 8, (2014), hlm. 3.

²⁴ *Ibid*, hlm. 4.

²⁵ Philip Kotler, *Op.Cit.*, hlm. 210.

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 alternative-alternatif yang tersedia.

3) Penilaian dan seleksi terhadap alternatif

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.²⁶

2. Nilai taksiran

a. Pengertian Nilai Taksiran

Nilai Taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi dari harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.²⁷ Barang yang akan ditaksir pada dasarnya meliputi semua barang bergerak yang bisa diandalkan seperti emas, berlian, dan barang bergerak lainnya.²⁸

²⁶Ahmad 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.

²⁷Damanhur dan Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe", Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 4, No.2 (Maret 2011), hlm. 502.

²⁸Zainuddin Ali, Hukum Gadai Syariah (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 50.

b. Indikator Nilai Taksiran

Adapun indikator nilai taksiran yaitu: ²⁹

- 1) Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan.
- 2) Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga pasar.
- 3) Kesesuaian penaksiran barang gudang.

c. Prosedur Penaksiran Barang Gadai

Dalam penaksiran nilai barang gadai, Unit Layanan Gadai Syariah berprinsip menghindari hasil penaksiran yang merugikan nasabah atau pegadaian syariah itu sendiri. Harga Pasar Pusat (HPP) untuk perhiasan emas dan permata yang ditetapkan oleh kantor pusat sebagai patokan umum bagi kantor cabang, berdasarkan perkembangan harga pasaran umum dengan memperhitungkan kecenderungan perkembangan harga mendatang, sebelum Harga Pasar Pusat emas dijadikan patokan umum maka disesuaikan dengan presentase tertentu yang disebut dengan standar taksiran logam (STL), dan standar taksiran permata (STP) , sementara Harga Pasar Setempat adalah harga pasar barang gudang yang didasarkan pada harga pasar baru (toko) didaerah setempat.³⁰

Pedoman penaksiran yang dikelompokkan atas dasar jenis barangnya adalah sebagai berikut: ³¹

²⁹ Arti Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Gadai di Pegadaian Syariah”, *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Vol. 1, No. 2(April 2020), hlm. 214.

³⁰ Arifah Afriana. “Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg Sirua Makassa” (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2016), hlm.12.

³¹ Cahyusha Desmutya herfika, “Analisis Komparasi Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah (Studi pada PT Pegadaian di Nganjuk dan Kediri”. *Artikel Jurnal Universitas Brawijaya*, 2013.

1) Barang Kantong

a) Emas

- (1) Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standar taksiran logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.
- (2) Petugas penaksir melakukan pengujian karatase dan berat.
- (3) Petugas penaksir menentukan nilai taksiran.

3. *Ujrah*

Biaya *Ujrah* (sewa) adalah biaya pemeliharaan dan penjagaan atas barang yang digadaikan atau barang gadai yang harus dibayar oleh nasabah kepada pegadaian.³² Biaya *ujrah* juga Mencakup biaya pemakaian barang gadai yang dijaminan (*marhun*). Tarif jasa simpanan dibedakan antara jenis-jenis gadai (*marhun*) dengan ketentuan, yaitu:

- 1) *Ujrah* (Upah) dihitung dari nilai taksiran barang gadaian yang dijadikan jaminan (*marhun*).
- 2) Angka waktu pinjaman ditetapkan 120 hari, yaitu tarif jasa simpanan dengan kelipatan 10 hari (1 hari dihitung 10 hari).³³

³²Ade Sofyan Mulazid, Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), hlm. 48.

³³Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 73.

4. Gadai (*Rahn*)

a. Pengertian Gadai Syariah

Gadai atau *al-rahn* secara bahasa adapat diartikan dengan (*al-stubut, al-habs*) yaitu penetapan dan penahanan. Istilah hukum positif di Indonesia *rahn* adalah apa yang disebut barang jaminan, agunan, runguhan, cagar atau cagaran, dan tanggungan. *Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan hutang atau gadai. Pemilik barang gadai disebut *rahin* dan orang yang menghutangkan yaitu orang yang mengambil barang tersebut serta menahannya disebut *murhatin*, sedangkan barang yang digadaikan disebut *rahn*.³⁴

Menurut Akhmad Farroh Hasan gadai (*Rahn*) adalah menahan barang yang bersifat materi sebagai jaminan atas pinjaman pada orang-orang atau pada suatu lembaga, sehingga *murtahin* mendapatkan jaminan untuk diambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang gadai tersebut, bilamana pihak *rahin* tidak bisa membayar utang saat waktu yang sudah disepakati oleh kedua pihak.³⁵

³⁴Nuroh Yuniwati, dkk, “ Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn pada Pegadaian Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 2, No.2, Juli 2021, hlm. 191.

³⁵Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah dari Klasik hingga Kontemporer*, (Malang: UIN Maliki Press,2018), hlm. 123.

Menurut Sri Sudiarti *rahn* merupakan suatu akad utang piutang dengan menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utang.³⁶

Gadai adalah memberikan suatu barang untuk ditahan atau dijadikan sebagai jaminan/pegangan manakala salah si peminjam tidak dapat mengembalikan pinjamannya sesuai dengan waktu yang disepakati dan juga sebagai pengikat kepercayaan diantara keduanya, agar si pemberi pinjaman tidak ragu atas pengembalian barang yang dipinjamnya.³⁷

Dari paparan diatas penulis dapat menarik kesimpulan *rahn* adalah perjanjian antara kedua belah pihak dengan menahan suatu barang sebagai jaminan dalam transaksi pinjam meminjam dan barang tersebut dapat diambil sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama.

b. Landasan hukum gadai syariah

Boleh tidaknya transaksi gadai menurut Islam, diatur dalam Alquran, sunnah dan ijtihad.

1) Alquran

Dalil yang memperbolehkan gadai, seperti yang tercantum dalam surat Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi sebagai berikut :

³⁶Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah*,(Medan: FEBI UIN-SU Press), hlm. 220.

³⁷Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Alfabeta: Bandung, 2011), hlm. 16

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

Artinya :

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”³⁸

Ayat tersebut menyatakan bahwa apabila seseorang bermuamalat secara tidak tunai maka hendaknya ada barang tanggungan milik pihak berutang yang dipegang oleh pihak berpiutang. Barang tanggungan yang dimaksud biasa dikenal sebagai jaminan gadai di pegadaian, dengan adanya barang tanggungan tersebut maka pihak pegadaian tidak merasa dirugikan.

³⁸Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah Syamil Quran edisi *Special for Woman* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009), hlm. 49.

2) Hadis

Hadis yang menjadi landasan Gadai salah satunya yaitu: diriwayatkan oleh Ahmad, Bukhari, Nasai, dan Ibnu Majah dari Anas r.a berkata:³⁹

Artinya:

"Rasullulah SAW, telah merungguhkan baju besi beliau kepada seorang Yahudi di Madina, sewaktu beliau menghutang syair (gandum) dari orang Yahudi itu untuk keluarga itu untuk keluarga beliau". (HR. Ahmad, Bukhari, Nasai, dan Ibnu Majah)."

Para ulama sepakat bahwa Gadai diperbolehkan, tetapi tidak diwajibkan sebab gadai hanya jaminan saja jika kedua pihak tidak saling mempercayai.⁴⁰ Maka dari itu, adanya gadai ditengah-tengah masyarakat cukup berpengaruh dalam kehidupan, namun hal tersebut hanya dijadikan sebagai faktor ketika manusia dalam kesulitan dalam hal pinjam meminjam.

3) Fatwa Dewan Syariah Yang Mengatur Gadai Syariah (Rahn)

- a) Fatwa No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*
- b) Fatwa No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas.
- c) Fatwa No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan *Ijarah*.
- d) Fatwa No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*).⁴¹

³⁹ Muhammad Syafii Antonio, *op.cit.*, hlm. 129.

⁴⁰Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2001), hlm. 161.

⁴¹Zainudin Ali, *op.cit.*, hlm.109.

5. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.⁴²

Dengan demikian pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Rambat Lupiyoadi mengungkapkan bahwa indikator pelayanan dalam mengetahui pelayanan suatu organisasi itu sudah baik adalah :⁴³

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan, serta pengambilan kepegawaian.

⁴²Siti Maimunah, *Op.cit.*, hlm.47.

⁴³ R. Rama Riyan Jazulia, Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah (Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang), Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 3 No.2 September 2018.

- b. *Liability* atau kehandalan yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tercepat.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabahnya kepada organisasi.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Adapun tujuan dari pelayanan di perusahaan yaitu:

- a. Dapat memberikan kenikmatan melalui fasilitas dengan cara tidak tersedia.
- b. Memberikan kepuasan kerja.
- c. Menghindari perasaan tidak aman.
- d. Memotivasi keinginan untuk kemajuan perorangan.
- e. Memberikan kesepakatan tambahan untuk memproses status.
- f. Memberikan kompensasi tambahan.
- g. Bagi masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan yang ramah, cepat, cermat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan suatu yang esensial

bagi masyarakat pengguna layanan yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang mahal. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan.

6. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut G. M. Verryn Stuart dalam buku Malayu, bank adalah badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam.⁴⁴ Sedangkan Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.⁴⁵

Pengertian Bank Syariah menurut UU No. 21 tahun 2008 adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah

2. ⁴⁴ Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018), hlm.

⁴⁵ *Perbankan Syariah*, hlm. 32.

menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁴⁶ Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi atau jual beli) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah.⁴⁷

Landasan hukum Islam tentang perbankan syariah terdapat dalam Q.S. An-Nisa ayat 29:

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

بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”⁴⁸

Menurut Ibnu Katsir, maksud dari ayat di atas bahwa Allah SWT melarang hamba-hambanya untuk memakan harta sesama dengan cara

⁴⁶ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 61-62.

⁴⁷ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 30.

⁴⁸ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Halim, 2018), hlm. 83.

yang batil, seperti dengan melakukan tipuan. Selain itu dalam ayat ini juga diajarkan di dalam melakukan perniagaan hendaklah dengan peraturan yang diakui oleh syariat yaitu yang dilakukan suka sama suka antara pembeli dan penjual.⁴⁹

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait atau berhubungan dengan judul penelitian ini

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nirmala Dewi, Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2020 ⁵⁰	Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan <i>Ijarah</i> Terhadap Keputusan Pembiayaan Barang Gadai Emas (<i>Rahn</i>) dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating	Hasil penelitian dengan regresi berganda mengenai pengaruh nilai taksiran, promosi dan <i>ijarah</i> terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai, maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah, promosi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah, <i>ijarah</i> berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Dan hasil penelitian dengan pelayanan memoderasi nilai taksiran, promosi dan <i>ijarah</i> terhadap keputusan

⁴⁹ Al-Imam Abul Fida Ismail Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2016), hlm. 38.

⁵⁰Nirmala Dewi, “*Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating*” (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar,2020)

			nasabah bahwa nilai taksiran yang dimoderasi oleh pelayanan yaitu dapat memperkuat terhadap keputusan nasabah, promosi dimoderasi oleh pelayanan terhadap keputusan nasabah. Dan yang terakhir adalah <i>ijarah</i> yang memperlemah atau tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan pembiayaan barang gadai emas.
2.	Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan, Vol.2, No.1, 2020) ⁵¹	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksir, biaya <i>ijarah</i> dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas dengan nilai F hitung sebesar 10.146 > F tabel 2,72 dengan nilai sig sebesar 0,000. Nilai taksir tidak memiliki pengaruh yang signifikan dikarenakan F hitung 1,764 < F tabel 1,994 dengan sig 0.082 > 0.05 dengan besar pengaruh sebesar 17,7 %, biaya <i>ijarah</i> memberikan pengaruh yang signifikan dengan nilai F hitung 2,705 > F tabel 1,994 dengan sig 0.008 < 0.05 dengan besar pengaruh sebesar 27,1%, dan pelayanan sangat berpengaruh sangat

⁵¹ Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol.2, No.1, 2020.

			signifikan dengan nilai F hitung $4,558 > F$ tabel $1,994$ dengan sig $0.000 < 0.05$ dengan besar pengaruh $44,2\%$, dengan koefisien determinasi sebesar $28,1\%$ dan $71,9\%$ dipengaruhi oleh variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3.	Evie Rentiwi, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020. ⁵²	Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif ekonomi Islam	Berdasarkan hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah karena dengan menggunakan metode personal selling penjualan pribadi secara langsung nasabah akan lebih paham dalam memutuskan menggunakan produk gadai emas. Sedangkan nilai taksiran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah karena nilai taksiran tidak selalu diikuti dengan kenaikan keputusan menggunakan produk gadai emas di cabang pegadaian syariah Radin Intan Bandar Lampung.
4.	Ayu Seftiani, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada	Hasil yang diperoleh dari peneltian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

⁵²Evie Rentiwi, “Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif ekonomi Islam”(Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).

	2018 ⁵³	Pembiayaan Gadai Emas Syariah	keputusan nasabah dengan Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.409 atau 40,9%. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya-biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Pegadaian Syariah KCP Raden Intan, Bandar Lampung.
5.	Sarohana Nasution, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2018 ⁵⁴	Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina	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 ($2,852$)

⁵³Ayu Seftiani, *Op.cit* .

⁵⁴Sarohana Nasution, “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina” (Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2018).

			<p>> 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 R² 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.</p>
6.	<p>Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari (Jurnal Sigma-Mu, Vol.11, No.1, 2019)⁵⁵</p>	<p>Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani dengan tingkat signifikansi 2.141. Layanan yang baik tidak memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk</p>

⁵⁵ Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari, “ Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro”, *Jurnal Sigma-Mu* Vol.11, No.1, 2019.

			pembiayaan gadai emas Islami dengan tingkat signifikansi 1,454.
7.	Chairani Siregar Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2018 ⁵⁶	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan	Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa, Nilai Taksiran memiliki thitung > ttabel dan tingkat signifikansi 1,662 dan 0,067 ttabel (3,948 > 1,662) tingkat signifikansi < ttabel dan tingkat signifikansi 0,1) artinya Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah, Pelayanan memiliki thitung < ttabel dan tingkat signifikansi 0,1) artinya Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan judul penelitian penulis adalah sebagai berikut :

- a. Persamaan penelitian Nirmala Dewi dengan penelitian ini yaitu, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Nirmala Dewi dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, dan metode analisis datanya, dimana penelitian Nirmala

⁵⁶ Chairani Siregar, “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”(Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2018).

Dewi menggunakan variabel independen Nilai Taksiran (X_1), Promosi (X_2) dan *Ijarah* (X_3), Pelayanan (Z) dan variabel Y Keputusan Pembiayaan Barang Gadai Emas. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), Ujrah (X_2), Pelayanan (Z), dan variabel dependen (Y) yaitu keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Nirmala Dewi menggunakan analisis data menggunakan statistik deskriptik, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan melalui program IBM SPSS 23 for windows. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi Smart PLS Analisis Data Deskriptif versi 3.0 sebagai alat hitung.

- b. Persamaan dengan Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, dan Noor Riefma yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, dan Noor Riefma dengan penelitian ini yaitu terletak pada variabel penelitian, dan jumlah sampelnya, dimana penelitian Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, dan Noor Riefma menggunakan variabel Independen Nilai Taksiran (X_1), Biaya *Ijarah* (X_2), Pelayanan (X_3), dan variabel dependen (Y) Keputusan nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini menjadi variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), *Ujrah* (X_2), Pelayanan (Z), dan variabel dependen (Y) yaitu keputusan nasabah. Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, dan Noor Riefma memiliki

sampel sebanyak 82 orang sedan dalam penelitian ini memiliki sampel 85 orang.

- c. Persamaan penelitian Evie Rentiwi dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Evie Rentiwi dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, dan metode analisis datanya, dimana penelitian Evie Rentiwi menggunakan variabel independen Promosi (X_1), Nilai Taksiran (X_2) dan variabel dependen (Y) Keputusan nasabah pada produk Gadai Emas. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), *Ujrah* (X_2), Pelayanan (Z), dan variabel dependen (Y) yaitu keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Evie Rentiwi menggunakan SPSS sebagai alat untuk menganalisis datanya. Sedangkan dalam penelitian ini SmartPLS 3.0 adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data.
- d. Persamaan penelitian Ayu Seftiani dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Ayu Seftiani dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, dan populasi dan sampelnya, dimana penelitian Ayu Seftiani menggunakan variabel independen Nilai Taksiran (X_1), Biaya-Biaya (X_2) dan Pelayanan (X_3) dan variabel dependen (Y) Keputusan nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), *Ujrah* (X_2), Pelayanan (Z), dan variabel dependen (Y) yaitu keputusan nasabah

pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Ayu seftiani memiliki populasi 1893 orang dengan sampel 95 orang. Sedang dalam penelitian ini populasi 575 orang dan sampel 85 orang.

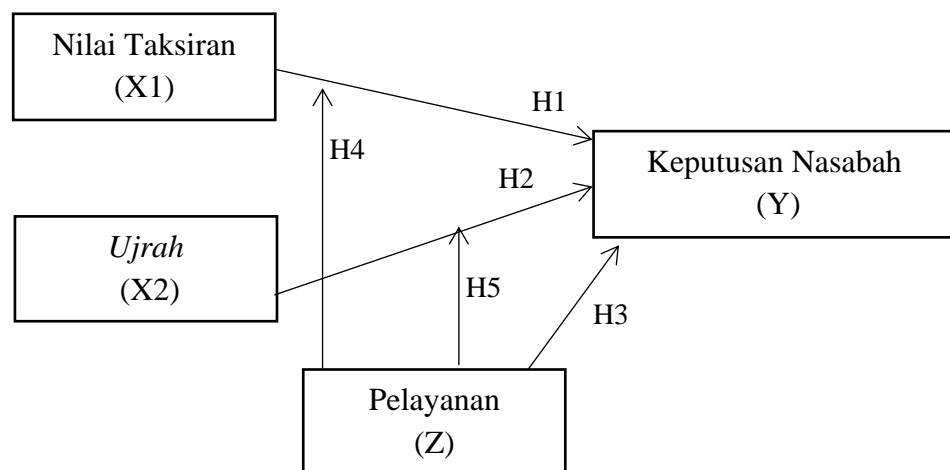
- e. Persamaan penelitian Sarohana Nasution dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Sarohana Nasution dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, dan populasi dan metode analisis datanya, dimana penelitian Sarohana Nasution menggunakan variabel independen Nilai Taksiran (X_1), Biaya-Biaya (X_2) dan variabel dependen (Y) Keputusan nasabah dalam menggadai emas. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Nilai Taksiran (X_1), *Ujrah* (X_2), Pelayanan (Z), dan variabel dependen (Y) yaitu keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Sarohana Nasution menggunakan SPSS sebagai alat untuk menganalisis datanya. Sedangkan dalam penelitian ini SmartPLS 3.0 adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data.
- f. Persamaan penelitian Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari dengan penelitian ini terletak pada alat yang dipakai untuk pengolahan datanya. Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari menggunakan SPSS sebagai alat untuk menganalisis datanya. Sedangkan dalam penelitian ini SmartPLS 3.0 adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data.

- g. Persamaan penelitian Chairani Siregar dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Sedang perbedaan penelitian Chairani Siregar dengan penelitian ini terletak pada jumlah sampel dan teknik atau alat analisis datanya. Chairani memiliki populasi 1.519 orang dengan sampel 94 orang. Sedang dalam penelitian ini populasi 575 orang dan sampel 85 orang. Chairani menggunakan SPSS sebagai alat untuk menganalisis datanya. Sedangkan dalam penelitian ini SmartPLS 3.0 adalah alat yang digunakan untuk menganalisis data.

C. Kerangka pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁵⁷

Gambar II.1
Kerangka pikir



⁵⁷Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta:Alfabeta,2014), hlm.88.

Berdasarkan kerangka pikir di atas, penulis dapat menyimpulkan sementara nilai taksiran dan *ujrah* pada produk gadai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas (*Rahn*) dan dimoderasi oleh pelayanan karyawannya.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian⁵⁸. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1}: Terdapat pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas (*Rahn*).

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas (*Rahn*).

H_{a2}: Terdapat pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H_{a3}: Terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

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

H_{a4}: Pelayanan dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H₀₄: Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H_{a5}: Pelayanan dapat memoderasi pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

H₀₅: Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan. Lokasi penelitian di Jl. Sudirman No. 130, Wek I, Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari 2022 s/d Agustus 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer dimana diperoleh peneliti secara langsung atau data asli. Data primer dari penelitian diperoleh secara langsung dari sumber asli (nasabah dan pengguna Jasa Pegadaian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan) dan hasil kuesioner yang disebarkan pada nasabah. Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Kuncoro populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap berupa objek, transaksi, atau kejadian yang dipelajari untuk dijadikan objek penelitian.⁵⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank

⁵⁹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 146.

Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan yang menggunakan gadai emas syariah sebanyak 575 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi.⁶⁰ Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{575}{1+575(0.1)^2}$$

$$n = 85,185185185 \text{ dibulatkan menjadi } 85$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Nilai signifikan 10%

Dari perhitungan diatas maka sampel yang akan diteliti adalah 85 sampel dari 575 populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling incidental* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang oleh yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 118

ini, peneliti akan memilih nasabah yang datang mengunjungi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan yang menggunakan jasa gadai (*Rahn*) emas.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, seperti melalui orang lain ataupun dengan dokumen. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini ialah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui karyawan BSI serta dokumen dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.

E. Instrumen Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah:

1. Observasi atau pengamatan

Observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk penelitian yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan jika responden yang diamati tidak begitu besar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data jika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan permasalahan yang harus diteliti, dan jika peneliti hendak mengetahui hal-hal yang lebih dalam dari responden.

3. Angket

Angket (kuesioner) adalah sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendasar dari laporan tentang diri sendiri atau pada pengetahuan atau keyakinan pribadi responden atau informasi yang diteliti. Angket juga ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan serta pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan Gadai Ems di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan. Adapun pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner yaitu:

Tabel III.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Angket

Skor Sifat Pertanyaan	Kategori Jawaban
7	Sangat Setuju (SS)
6	Setuju (S)
5	Agak Setuju (AS)
4	Netral (N)
3	Agak Tidak Setuju (ATS)
2	Tidak Setuju(TS)

1	Sangat Tidak Setuju (STS)
---	---------------------------

Adapun indikator terkait Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel III.2
Kisi-kisi Angket Variabel

No	Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan
1.	Keputusan Nasabah (Y)	Kebutuhan dan keinginan	1
		Pencarian informasi	2
		Penilaian dan seleksi terhadap alternative	3
		Keputusan untuk menggunakan jasa	4, 5 dan 6
		Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa	7 dan 8
2.	Nilai Taksiran (X_1)	Penentuan harga	1
		Patokan harga pokok penjualan	2, 3 dan 4
		Jumlah pembiayaan yang diberikan lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas yang lainnya	5
3.	Ujrah (X_1)	Manfaat	1
		Biaya sewa/pemeliharaan yang diberikan kepada nasabah reatif ringan dan terjangkau dari jasa gadai emas lainnya	2 dan 3
		Biaya sewa/penyimpanan yang diberikan kepada nasabah tidak memberatkan	4

		karna sesuai dengan nilai taksiran	
4.	Pelayanan (Z)	Kinerja atau keandalan	1, 2, dan 3
		Pemberian jasa atau empati	4, 5 dan 6
		Penilaian	7 dan 8

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mengambil dokumen yang dianggap perlu.⁶¹

F. Teknik Analisis Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi Smart PLS Analisis Data Deskriptif versi 3.0 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generasi. Analisis deskriptif juga bertujuan untuk menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, dan *standar deviation*, dari data yang terkumpul.⁶²

⁶¹ *Op.cit.*, Sugiyono, hlm. 145.

⁶² Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.30.

2. Analisis Jalur (Path Analysis)

Teknik analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan antara variabel (mode *casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.⁶³ Analisis jalur merupakan suatu teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung.

Menurut Abdurahman dan Muhidin, menjelaskan bahwa analisis jalur digunakan apabila secara teori peneliti yakin menganalisis dengan pola hubungan sebab akibat (*casual effect*). Oleh karena itu rumusan masalah dalam kerangka analisis jalur dapat berupa: (1) apakah variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen? dan (2) berapa besar pengaruh kausal langsung, tidak langsung dan total simultan seperangkat variabel eksogen terhadap endogen.⁶⁴

3. Analisis Model Pengukuran (Outer Models)

Pengujian *Outer Model*, merupakan ikatan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya, ataupun bisa dikatakan jika *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dicoba pada *outer model* yaitu:

⁶³ Indra Bayu, "Pengaruh Kedisiplinan dan Komitmen Karyawan Pengguna Aplikasi Greatday di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara", *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2020, hlm. 34.

⁶⁴ Hirosymus Godang, *Path Analysis (Analisis Jalur) Konsep & Praktik Dalam Penelitian*, (Medan: PT. Penerbit Mitra Grup, 2020), hlm. 17-18.

- a. *Convergent Validity*. Nilai convergen validity merupakan nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dengan nilai yang diharapkan 0.7
- b. *Discriminant Validity*. Nilai ini ialah nilai dari *cross loading* faktor yang bermanfaat untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang mencukupi yakni dengan cara menyamakan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* konstruk yang lain.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan > 0.5.

Rumus untuk menghitung AVE :

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) var F}{(\sum \lambda_i^2) var F + \sum \theta_{ii}}$$

Dimana:

λ_i adalah *factor loading*

F adalah *factor variance*

θ_{ii} adalah *error variance*

- d. *Composite reability*. Data yang mempunyai composite reability > 0.7 memiliki reabilitas yang tinggi. Uji reabilitas diperkuat dengan *cornbach's alpha*, dengan nilai yang diharapkan > 0.7 untuk semua konstruk.⁶⁵ Untuk mengukur *Composite Realibility* sebagai berikut:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 var F}{(\sum \lambda_i)^2 + var F + \sum \theta_{ii}}$$

⁶⁵ I Made Anom Arya Pering, "Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (SEM) SMATR-PLS 3.0", dalam *Jurnal Satyagraha*, Vol. 03 No. 02, Agustus 2020-Januaru 2021, hlm. 35-36.

Dimana:

λ_i adalah *factor loading*

F adalah *factor variance*

θ_{ii} adalah *error variance*

Sedangkan untuk menghitung *cornbach's alpha* dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{\sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{p'q})}{P_q + \sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{p'q})} \times \frac{P_q}{P_q - 1}$$

Dimana:

P_q adalah jumlah indikator atau manifest variable

q adalah blok indikator

4. Analisis Model Struktural (Inner Models)

a. R-Square

R-square merupakan ukuran populasi dari nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Hal ini berguna untuk dapat memprediksi apakah model adalah baik/ butuk.

b. F-square

Pengukuran F-square atau f^2 effect size adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran f^2 (f-square) disebut juga dengan efek perubahan R^2 . Artinya

perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan memiliki dampak substantif pada konstruk endogen.⁶⁶

c. Q-square

Pengukuran Q-square digunakan untuk mengetahui seberapa baik nilai dari observasi yang dihasilkan model dan juga estimasi parameternya. Model akan dikatakan *predictive relevance* jika memiliki nilai Q-square > 0 . Begitu juga sebaliknya jika nilai Q-square memiliki nilai < 0 maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak memiliki *predictive relevance*. Nilai Q^2 setara dengan nilai koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Q-square memiliki rentang nilai sebesar $0 < Q^2 < 1$, jika nilai Q^2 semakin mendekati 1 maka model dapat dikatakan semakin baik.⁶⁷

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada PLS digunakan untuk mengukur probabilitas sebuah data menggunakan menu path coefficients. Rule of thumbs terdukungnya suatu hipotesis penelitian adalah jika koefisien atau arah hubungan variabel (ditunjukkan oleh nilai original sample) sejalan dengan yang dihipotesiskan, dan jika nilai t-statistic nilai $> 1,64$ (two tailed) atau $> 1,96$ (one tailed) dapat dikatakan signifikan dan probability value (p-value) $< 0,01$; $< 0,05$; $< 0,10$ dapat dikatakan signifikan. Dalam p-value jika diperoleh nilai $> 0,10$ maka dapat dikatakan tidak signifikan

⁶⁶ Indra Bayu, *Ibid.*, hlm. 47-49

⁶⁷ Melinda Novitasari, M. Taufik, "Pengaruh *Financial Technology Knowledge* dan Preferensi Transaksi Non Tunai Terhadap Keputusan Menggunakan Produk Jasa Perbankan", *Jurnal of Economis Development Issues*, Vol. 3, No. 1, 2020, hlm. 57.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank

Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia yaitu *Top 10 Global Islamic Bank*.

Misi Bank Syariah Indonesia yaitu :

a. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia

Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2025.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia

Kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, serta penyediaan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁶⁸

a. Produk Penghimpunan Dana

- 1) Tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI), Tabungan BSI adalah simpanan dalam valuta rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka (menggunakan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*).
- 2) Tabungan Mabror, Tabungan Mabror adalah simpanan dalam valuta rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah (menggunakan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*).
- 3) Tabungan Mabror Junior, Tabungan Mabror Junior adalah simpanan dalam valuta rupiah yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun (akad *Mudharabah Muthlaqah*).

⁶⁸ Lisna, Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

- 4) Tabungan Investa Cendikia, Tabungan Investa Cendikia adalah simpanan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap yang disertai pemberian manfaat asuransi (akad *Mudharabah Muthlaqah*).
- 5) Tabungan Berencana, Tabungan Berencana adalah simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang di inginkan (akad *Mudharabah Muthlaqah*).
- 6) TabunganKu, TabunganKu adalah tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (prinsip *Wadiah Yad-dhamanah*).
- 7) Tabungan Easy

Tabungan Easy terbagi menjadi 2 yaitu:

- a) Tabungan Easy Wadiah (*Wadiah Yad-dhamanah*) adalah nasabah menitipkan dananya kepada Bank tanpa adanya bagi hasil/bonus.
- b) Tabungan Easy Mudharabah (*Mudhrabah Muthlaqah*) adalah nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan Bank sebagai pengelola dana dengan adanya bagi hasil/ bonus sesuai dengan ketentuan dari Bank.

- 8) Giro BSI, Giro Syariah Indonesia adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad-dhamanah*.
 - 9) Tabungan Pensiun, Tabungan Pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerja sama dengan Bank.
 - 10) BSI Giro Valas adalah sarana penyimpanan mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad-dhamanah*.
 - 11) BSI Giro Euro adalah sarana penyimpanan mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad-dhamanah*.
 - 12) Deposito BSI adalah produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *muthlaqah*.
 - 13) Tabungan Junior, Tabungan Junior adalah tabungan dalam valuta rupiah yang dikhususkan bagi pelajar.
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) *Mudharabah* adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja sama yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.
 - 2) *Musyarakah* adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank maupun bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Salah satu

produk dari musyarakah BSI MMOB Dana Putar Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk Permanent Working Capital. Bersifat *Self Liquidating* seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait.

- 3) *Murabahah* adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Salah satu produk murabahah yaitu BSI OTO yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kepemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem murabahah.
- 4) BSI Griya Hasanah memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.
- 5) Gadai Emas Syariah, Gadai Emas Syariah Indonesia adalah pinjaman kepada perorangan dengan jaminan emas atau barang.
- 6) BSI OTO Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki sepeda motor maupun mobil dengan akad murabahah sesuai dengan prinsip syariah.

c. Produk Jasa

- 1) BSI Card sebagai kartu ATM, kartu debit, dan kartu diskon. Jenis transaksi berupa tarik tunai, transfer antar rekening BSI dan antar bank, pembayaran dan pembelian dan belanja.

- 2) *BSI Mobile Banking* adalah layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (Handphone)*.
- 3) *BSI Call 14040* adalah layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek saldo, mutasi rekening, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.
- 4) *BSI Notifikasi* adalah layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media sms atau email.
- 5) Layanan ATM adalah layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai Indonesia yang dimiliki oleh BSI dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai, BSI ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan *Bancard*.

4. Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

Bank Syariah Indonesia diresmikan dan berkembang sampai sekarang mempunyai banyak cabang diseluruh provinsi di Indonesia terutama yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jalan Sudirman Eks Merdeka Nomor 130 Kel. Wek I Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara. Letak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan sangat strategis di kota Padangsidimpuan karena hanya

berjarak 1 KM dari pusat perbelanjaan dengan lokasi tersebut sangat mudah untuk dijangkau oleh nasabah yang ingin bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.⁶⁹

Bank Syariah Indonesia menawarkan banyak produk diantaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, deposito, dan giro serta produk pembiayaan seperti ijarah, tijarah dan produk gadai emas dan cicil emas dengan jasa-jasa lainnya.⁷⁰

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang berkembang di kota Padangsidempuan karena dapat dilihat dari Bank Syariah Indonesia yang telah membuka beberapa Kantor Cabang Pembantu dan Unit Pembantu serta Kantor Kas seperti di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan juga Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (UMTS) yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan dengan mudah menarik minat nasabah terhadap beberapa produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.⁷¹

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan memiliki cabang antara lain: terdapat 1 kantor cabang terletak di Kotang Padangsidempuan dan beberapa kantor cabang pembantu yang terletak di Padang Lawas Utara, Padang Lawas, Mandailing Natal, Tapanuli Selatan.⁷²

⁶⁹ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

⁷⁰ *Ibid*

⁷¹ *Ibid*

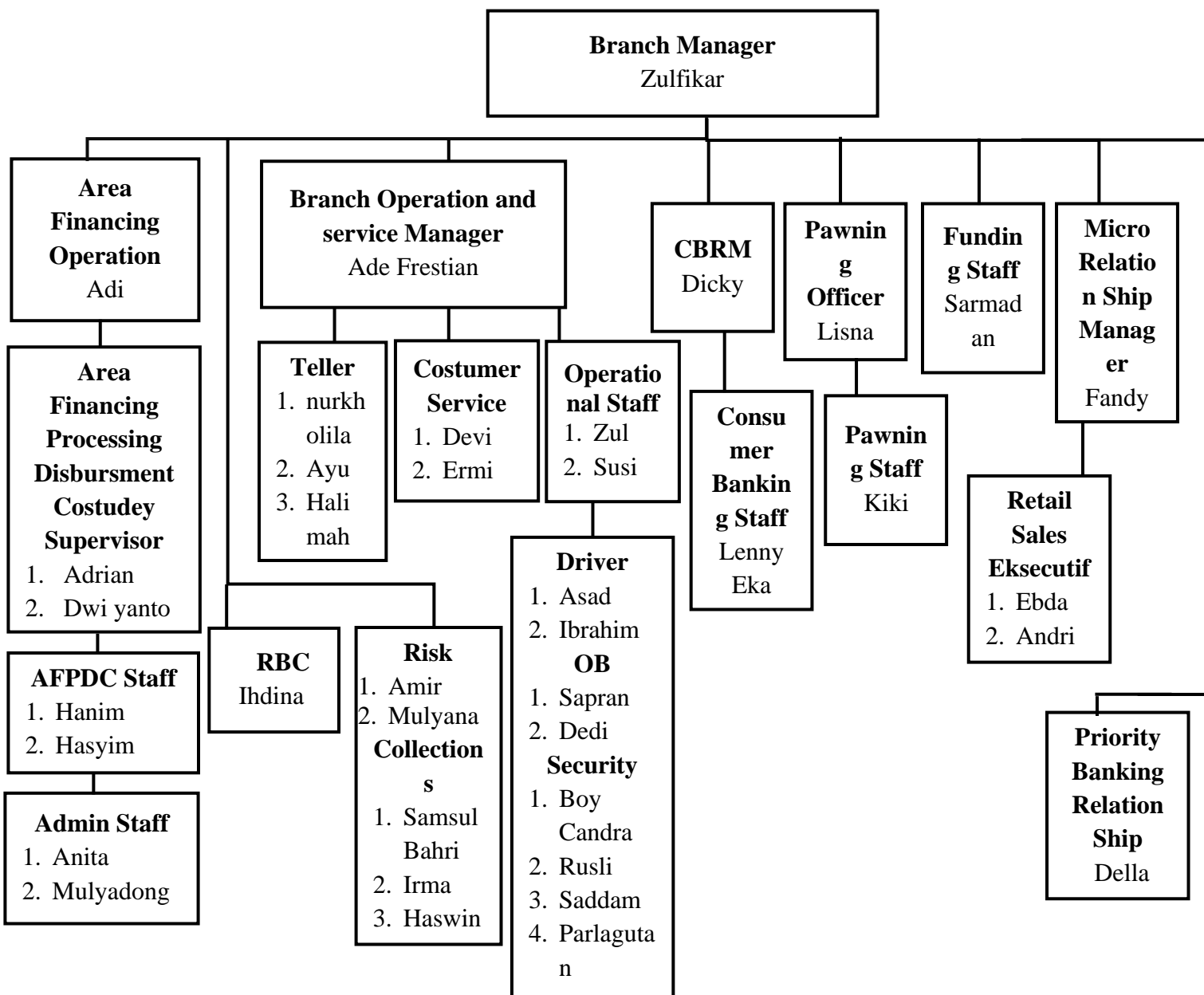
⁷² *Ibid*

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

Berikut merupakan gambaran struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

Gambar IV.1

STRUKTUR ORGANISASI



6. Pembagian Tugas dan Unit Kerja

Berdasarkan struktur organisasi, maka deskripsi tugas yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan (Branch Manager)

Branch Manager merupakan seorang yang mengarahkan serta memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar perusahaan dalam kegiatan usaha bank. Adapun yang menjadi tugas pemimpin cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (micro, business banking, consumer), pendanaan, FBI, contribution margin dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.

b. Branch Operation & Service Manager (BOSM)

Branch Operation & Service Manager (BOSM) seseorang yang memastikan tenaga kerja dan perusahaan untuk beroperasi dengan baik setiap harinya. Adapun yang menjadi tugas dari pemimpin operasional cabang adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

c. Consumer Bussiness Staff

Consumer Bussiness Staff seseorang dalam lembaga keuangan bank yang berada pada bagian pembina pembiayaan dan bertugas untuk memproses calon nasabah yang akan diberikan pembiayaan. Adapun yang menjadi tugas account officer adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja pemasaran pembiayaan secara individual.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan.
- 3) Melakukan cross selling terhadap produk dan jasa bank lainnya.
- 4) Memastikan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan.
- 5) Melakukan inspeksi on the spot ke lokasi usaha pemohon pembiayaan dan mencari segala informasi yang dibutuhkan untuk pemrosesan permohonan pembiayaan.
- 6) Memproses permohonan pembiayaan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan hingga sampai tahap akan diputuskan oleh Pemutus Pembiayaan.
- 7) Melaksanakan maintenance supervisi dan monitoring pembiayaan yang dikelola.
- 8) Melaksanakan penagihan pembiayaan performing
- 9) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain dalam pengelolaan pipeline, proses, monitoring, dan penyelamatan/penyelesaian pembiayaan.
- 10) Memproses permohonan restrukturisasi pembiayaan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- 11) Menerbitkan laporan-laporan terkait dengan pelaksanaan tugasnya.
- 12) Melaksanakan kepatuhan kebijakan, sistem, dan prosedur dalam rangka terlaksananya penerapan standard operating procedure di unit kerjanya.
- 13) Menindaklanjuti temuan audit.
- 14) Menerapkan dan memonitor prinsip-prinsip CGC dalam rangka terciptanya standar tata kelola Good Corporate Governance.

- 15) Menerapkan pengelolaan risiko dalam rangka terciptanya penerapan manajemen risiko yang baik dan benar.
- 16) Mengontrol pengelolaan dokumen, arsip, dan inventaris dalam rangka menjaga kerahasiaan dokumen dan aset.
- 17) Menerapkan kegiatan budaya kepatuhan dalam rangka terpenuhinya kepatuhan terhadap ketentuan.
- 18) Menerapkan kegiatan budaya pelayanan dalam rangka terciptanya kualitas layanan.
- 19) Mengelola keterbukaan informasi di unit kerjanya untuk menjaga rahasia jabatan dan rahasia Bank sesuai dengan ketentuan berlaku.

d. Customer Service

Customer service merupakan seseorang yang memberi layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah dalam penyelesaian masalah. Adapun yang menjadi tugas customer service adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan Standar Layanan di Front Office.
- 2) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah. b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito, serta keluhan nasabah.

e. Teller

Teller merupakan seseorang yang memberikan layanan transaksi baik bersifat tunai maupun non tunai kepada nasabah. Adapun yang menjadi tugas teller adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan Standar Layanan di Front Office.
- 2) Mengelola kas saldo teller sesuai dengan limit yang ditentukan.
- 3) Memproses transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat warkat sesuai dengan batas kewenangannya.
- 4) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- 5) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga.

6) Melakukan pengisian uang tunai ke kaset mesin ATM.

7) Menyortir uang yang tidak layak beredar (rusak).

f. Back Office /operation staff

Back Office merupakan seseorang yang bertugas mengurus laporan laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi, dan tidak secara langsung melayani konsumen. Adapun yang menjadi tugas back office adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat nota pembukuan transaksi (amortisasi dan posting).
- 2) Melaksanakan kegiatan administrasi, evaluasi, dan klarifikasi pelimpahan dan pelaporan penerimaan negara.
- 3) Melaksanakan kegiatan kliring.
- 4) Melaksanakan kegiatan pengelolaan infrastruktur untuk menjaga kualitas infrastruktur.
- 5) Melaksanakan pengelolaan kebutuhan operasional (ATK dan BBC) unit kerja untuk mendukung operasional.
- 6) Melaksanakan analisa permohonan dana promosi.
- 7) Melaksanakan analisa permohonan CSR.
- 8) Mencetak dokumen pencairan pembiayaan yang disampaikan oleh Unit Kerja yang mengelola Legal Administrasi Kredit.
- 9) Memelihara dan menyimpan bundle asli dokumen pembiayaan dan asli agunan/covernote notaris sebelum diserahkan/dikirim ke Unit Kerja yang mengelola Legal Administrasi Kredit.
- 10) Membuat serah terima asli dokumen dan agunan pembiayaan ke Unit Kerja yang mengelola Legal Administrasi Kredit.
- 11) Melakukan penginputan Hak Tanggungan Online (apabila ditunjuk sebagai user).
- 12) Membuat surat permohonan dan pengiriman deklarasi pertanggungjawaban untuk pembiayaan yang belum host to host.
- 13) Sebagai petugas multifungsi pelaksana dan pengganti.
- 14) Menyusun laporan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- 15) Menindaklanjuti temuan audit.

- 16) Melaksanakan pengelolaan risiko dalam rangka terciptanya penerapan manajemen risiko yang baik dan benar.
- 17) Menerapkan pengelolaan dokumen, arsip, dan inventaris dalam rangka menjaga kerahasiaan dokumen dan aset.
- 18) Menerapkan kegiatan budaya kepatuhan dalam rangka terpenuhinya kepatuhan terhadap ketentuan.
- 19) Menerapkan kegiatan biudaya pelayanan dalam rangka terciptanya kualitas layanan.
- 20) Menerapkan keterbukaan informasi di unit kerjanya untuk menjaga jabatan dan rahasia Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷³

g. Area Financing Operation

- 1) Melakukan verifikasi dokumen untuk pemenuhan persyaratan pembiayaan.
- 2) Melakukan verifikasi penggunaan kewenangan memutus pembiayaan oleh pemegang limit wewenang memutus pembiayaan.
- 3) Melakukan fungsi administrasi pembiayaan.

h. Regional Business Control

- 1) Mengukur dan memeriksa kinerja dan pertumbuhan perusahaan
- 2) Memilih dan menentukan metode akuntansi yang digunakan.
- 3) Mengawasi proses pelaksanaan akuntansi keuangan dan manajemen.

i. Risk

- 1) Melakukan identifikasi risiko finansial, keselamatan dan keamanan perusahaan.
- 2) Menyiapkan rencana untuk mengurangi risiko perusahaan.
- 3) Menggali informasi keuangan klien seperti pendapatan, aset dan utang.
- 4) Berperan dalam mengelola kebijakan asuransi perusahaan.
- 5) Melakukan evaluasi risiko.

⁷³Hery, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: PT Grasindo 2019), hal. 104.

- 6) Menetapkan berbagai kebijakan terkait jumlah risiko yang diambil perusahaan.
 - 7) Memberikan penjelasan kemungkinan risiko eksternal yang bisa terjadi.
 - 8) Membangun kesadaran risiko terhadap seluruh staf perusahaan
- j. Collections
- 1) membantu mengingatkan para customer terkait tagihan dan kewajiban pembayaran yang akan atau sudah jatuh tempo hal ini bertujuan untuk menjaga nama baik nasabah itu sendiri.
- k. Pawning Officer & Staff
- 1) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSI yang telah ditetapkan
 - 2) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
 - 3) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
 - 4) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- l. Funding
- 1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
 - 2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
 - 3) Maintenance nasabah pendanaan untuk top up saldo.
- m. Micro
- 1) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan fee based.
 - 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi performing, financing dan maintenance terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
 - 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan recovery nasabah kol 1 sampai dengan write off sesuai target yang ditetapkan.
 - 4) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.

- 5) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi financing approval system (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP) melalui sistem FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.
- 7) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan checklist yang telah disepakati.
- 8) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- 9) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan.
- 10) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- 11) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.
- 12) Memastikan adanya pengajuan BI Checking untuk verifikasi profil calon nasabah.

n. Area SME RM

- 1) Memasarkan produk dan mencari peluang pasar segmen Business Banking kepada calon nasabah baru dalam rangka pencapaian target ekspansi pembiayaan, dana dan fee based.
- 2) Membina dan mengembangkan relationship dengan nasabah untuk memantau dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari debitur yang menjadi kelolaannya untuk mencapai pertumbuhan portofolio pembiayaan yang sehat dan tingkat profitabilitas yang tinggi dengan analisa pembiayaan yang comprehensive dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku

o. Priority Banking

- 1) Priority banking memiliki tugas dan tanggung jawab serta kewenangan untuk merencanakan, mengevaluasi, dan melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan jasa serta pembinaan nasabah prioritas di sentra layanan BSI prioritas dengan memberikan layanan prima dan senantiasa mempertimbangkan tingkat profitabilitas

account berdasarkan prinsip kehati-hatian dalam upaya mencapai target yang telah ditetapkan.

p. Driver

- 1) Mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 2) Menjamin kendaraan dinas / kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan yang lain terkait hal tersebut.

q. Office Boy

- 1) Menjaga kebersihan di lingkungan/ kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.
- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.
- 3) Membantu frontliner dalam hal fotokopi dokumen dan yang terkait dengan operasional bank.

r. Security

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya.
- 2) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Melaksanakan tugas pengawalan uang/ barang berharga/ dokumen penting.

7. Tarif *Mu'nah* Gadai Emas dan Biaya Administrasi Produk Gadai

Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan

a. Tarif *Mu'nah* Gadai Emas Reguler/Optima

Pengenaan *mu'nah* kepada seluruh nasabah yang tidak termasuk dalam kriteria poin 2.B dan 2.C antara lain, Wiraswasta, Ibu Rumah tangga, Profesional, dll.⁷⁴

⁷⁴ Dokumentasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

Tabel IV.1
Tarif *Mu'nah* Gadai Emas Reguler/Optima

No.	Jenis Agunan	FTV	Nominal Taksiran	Ujrah Terhadap Taksiran	Ekuivalen Thd. Nilai Pinjaman
1.	Emas Batangan/ Lantakan, Koin dan Dinar	95%	500 Ribu - < 21 Juta	1,710%	1,80%
			21 Juta - < 105 Juta	1,425%	1,50%
			≥ 105 Juta - dst	1,045%	1,10%
2.	Perhiasan Emas	80%	500 Ribu - < 25 Juta	1,440%	1,80%
			25 Juta - < 125 Juta	1,200%	1,50%
			≥ 125 Juta – dst	0,880%	1,10%

b. Tarif *Mu'nah* Gadai Emas Sinergi

Pengenaan *Mu'nah* kepada nasabah yang masuk dalam segmentasi sebagai berikut :⁷⁵

- 1) Pegawai Payroll, BO2, BUMN dan Pegawai Rumah Sakit
- 2) Nasabah Prioritas BSI
- 3) Pegawai Internal BSI termasuk pegawai perusahaan induk dhi. Bank Mandiri, BRI, BNI

⁷⁵ *Ibid.*

Tabel IV.2
Tarif *Mu'nah* Gadai Emas Sinergi

No.	Jenis Agunan	FTV	Nominal Taksiran	Ujrah Terhadap Taksiran	Ekuivalen Thd. Nilai Pinjaman
1.	Emas Batangan/ Lantakan, Koin dan Dinar	95%	500 Ribu - < 21 Juta	1,425%	1,50%
			21 Juta - < 105 Juta	1,140%	1,20%
			≥ 105 Juta - dst	0,950%	1,00%
2.	Perhiasan Emas	80%	500 Ribu - < 25 Juta	1,200%	1,50%
			25 Juta - < 125 Juta	0,960%	1,20%
			≥ 125 Juta – dst	0,800%	1,00%

c. Tarif *Mu'nah* Program *Take Over*

Pengenaan *Mu'nah* kepada calon nasabah gadai yang mengajukan *take over* fasilitas gadainya di perusahaan gadai lainnya yang dibuktikan dengan surat bukti gadai aktif di perusahaan gadai lainnya.⁷⁶

⁷⁶ *Ibid.*

Tabel IV.3
Tarif Mu'nah Program Take Over

No.	Jenis Agunan	FTV	Nominal Taksiran	Ujrah Terhadap Taksiran	Ekuivalen Thd. Nilai Pinjaman
1.	Emas Batangan/ Lantakan, Koin dan Dinar	95%	500 Ribu - < 21 Juta	0,950%	1,00%
			21 Juta - < 105 Juta	0,855%	0,90%
			≥ 105 Juta - dst	0,760%	0,80%
2.	Perhiasan Emas	80%	500 Ribu - < 25 Juta	0,800%	1,00%
			25 Juta - < 125 Juta	0,720%	0,90%
			≥ 125 Juta - dst	0,640%	0,80%

d. Biaya Administrasi Produk gadai⁷⁷

Tabel IV.4
Biaya Administrasi Produk Gadai

No.	Nominal Pinjaman		Biaya Administrasi
	Min.	Max.	
1.	500.000	1.000.000	10.000
2.	1.001.000	20.000.000	25.000
3.	20.001.000	100.000.000	80.000
4.	100.001.000	250.000.000	125.000

⁷⁷ *Ibid.*

B. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generasi. Analisis deskriptif juga bertujuan untuk menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, dan *standar deviation*, dari data yang terkumpul.⁷⁸

Tabel IV.5
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

	Rata-Rata	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi
Nilai taksiran	30.976	25	35	2.416
Ujrah	24.565	21	28	1.738
Keputusan Nasbaah	48.859	43	56	2.833
Pelayanan	48.812	42	56	2.953

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji analisis statistik deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel nilai taksiran mempunyai rata- rata 30,976 dengan nilai *minimum* 25 dan nilai *maximum* 35 serta standar deviasi 2,416. Variabel *ujrah* mempunyai rata- rata 25, 565 dengan nilai *minimum* 21 dan nilai *maximum* 28 serta standar deviasi 1,738. Variabel keputusan nasabah mempunyai rata- rata 48,859 dengan nilai *minimum* 43 dan nilai *maximum* 56 serta standar deviasi 2,833. Variabel pelayanan mempunyai rata- rata

⁷⁸Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.

48,812 dengan nilai *minimum* 42 dan nilai *maximum* 56 serta standar deviasi 2,953.

2. Interpretasi Hasil PLS

Interpretasi hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan metode PLS dimana alat bantu pengolahan data menggunakan *soft ware* Smart PLS versi 3.0. Beberapa tahapan yang dimulai dari analisis model pengukuran (*outer models*), analisis model struktural (*inner models*) serta pengujian hipotesis, dimana nantinya hasil dari pengolahan data ini yang akan menjelaskan *path model*.

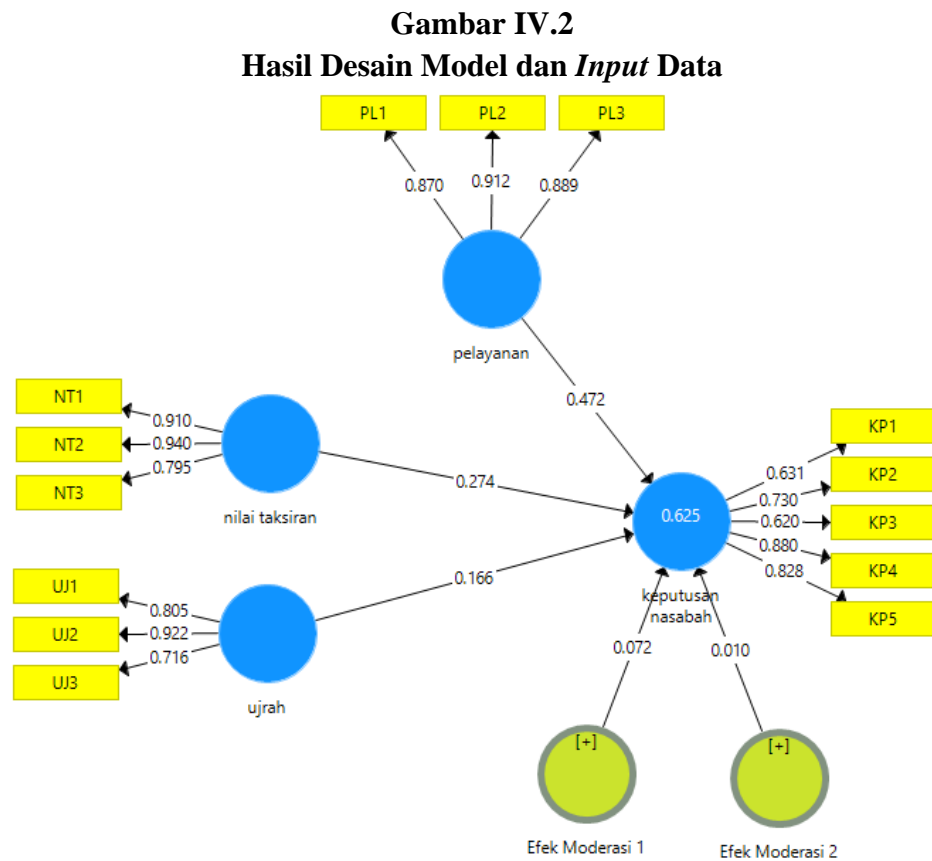
1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Models*)

Pengujian *outer models* bertujuan untuk memverifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dengan kata lain *outer models* mendefinisikan setiap indikator yang berhubungan dengan variabel latennya.

a. *Convergent Validity*

Uji validitas *convergent* indikator reflektif dengan program SmartPLS dapat dilihat dari *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang biasa digunakan untuk menilai validitas *convergent* yaitu nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7 serta nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. Namun untuk tahapan awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai *loading*

factor 0.5-0.6 masih dianggap cukup.⁷⁹ Hasil dari desain model dan *input* data dapat dilihat sebagai berikut:



Hasil desain model diatas menunjukkan bahwa seluruh indikator reflektif pada setiap dimensi dari variabel Nilai Taksiran (X_1), *Ujrah* (X_2), *Pelayan* (Z), dan *Keputusan Nasabah* (Y) memiliki nilai faktor *loading* lebih besar dari 0,5 sehingga seluruh estimasi dari seluruh indikator reflektif yang ada pada penelitian sudah dapat dikatakan memiliki nilai validitas yang baik. Hal ini dapat dilihat pada nilai hasil pengujian outer loading, pada tabel berikut:

⁷⁹ Imam Ghozali, *Partial Least Squares (Konsep, teknik dan Aplikasi menggunakan program SmartPLS...*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2021, hlm. 68.

Tabel IV.6
Hasil Outer Loading

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
KP1			0.631			
KP2			0.730			
KP3			0.620			
KP4			0.880			
KP5			0.828			
NT1				0.910		
NT2				0.940		
NT3				0.795		
PL1					0.870	
PL2					0.912	
PL3					0.889	
UJ1						0.805
UJ2						0.922
UJ3						0.716
nilai taksiran * pelayanan	1.081					
ujrah * pelayanan		1.200				

Sumber: Data diolah, 2022

Setelah melakukan pengujian *outer loading* dapat dilihat bahwa model pengujian dari masing-masing indikatornya sudah valid. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabelnya dinyatakan valid karena memiliki nilai diatas 0,5.

b. *Discriminant Validity*

Cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan indikator reflektif yaitu dengan melihat *cross loading* untuk setiap variabel harus $> 0,7$. Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas *discriminant* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap

konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa kecukupan dari validitas yang baik bagi variabel laten.⁸⁰ Nilai dari *discriminant validity* dapat dilihat pada nilai *cross loading* sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
KP1	-0.044	0.051	0.631	0.409	0.350	0.435
KP2	0.059	0.180	0.730	0.364	0.426	0.321
KP3	0.106	0.207	0.620	0.453	0.417	0.299
KP4	0.041	0.140	0.880	0.630	0.749	0.560
KP5	-0.010	-0.055	0.828	0.531	0.640	0.512
NT1	-0.127	-0.019	0.632	0.910	0.579	0.508
NT2	-0.010	0.014	0.621	0.940	0.558	0.493
NT3	0.001	0.032	0.471	0.795	0.492	0.563
PL1	-0.231	-0.005	0.631	0.550	0.870	0.466
PL2	0.069	0.120	0.685	0.555	0.912	0.503
PL3	-0.040	0.124	0.626	0.540	0.889	0.510
UJ1	-0.085	-0.003	0.406	0.449	0.419	0.805
UJ2	-0.012	0.095	0.624	0.578	0.520	0.922
UJ3	0.145	0.172	0.352	0.364	0.410	0.716
nilai taksiran * pelayanan	1.000	0.693	0.038	-0.056	-0.072	0.008
ujrah * pelayanan	0.693	1.000	0.127	0.007	0.091	0.103

Berdasarkan tabel hasil uji *discriminant validity* dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan variabel laten yang lainnya. Seperti pada nilai *cross loading* indikator variabel nilai taksiran memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel *ujrah*, variabel pelayanan,

⁸⁰ *Ibid.*, hlm. 69

dan juga variabel keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Nilai *cross loading* indikator variabel *ujrah* memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel nilai taksiran, variabel pelayanan, dan juga variabel keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

Demikian juga dengan nilai *cross loading* variabel pelayanan memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel nilai taksiran, variabel *ujrah*, dan juga variabel keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Begitu juga dengan nilai nilai *cross loading* indikator variabel keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) memiliki pengaruh/ nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel nilai taksiran, *ujrah*, dan pelayanan.

Nilai akar kuadrat *Average variance extracted* (\sqrt{AVE}) merupakan model lain yang dapat digunakan untuk menguji *discriminan validity*. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa kecukupan dari validitas yang baik bagi variabel laten. Hasil *average validity extracted* (AVE) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.8
Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Efek Moderasi 1	1.000
Efek Moderasi 2	1.000
keputusan nasabah	0.555
nilai taksiran	0.782
pelayanan	0.793
Ujrah	0.670

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil tabel AVE diatas menunjukkan bahwa variabel Nilai Taksiran (X_1) memiliki nilai AVE sebesar 0,782 begitu juga dengan variabel *Ujrah* (X_2) yang memiliki nilai AVE sebesar 0,670, variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) (Y) yang memiliki AVE sebesar 0,555, demikian juga dengan variabel Pelayanan (Z) yang memiliki nilai AVE sebesar 0,793, serta efek moderasi1 (NT*PL) memiliki nilai AVE sebesar 1.000, dan efek moderasi2 (UJ*PL) memiliki nilai AVE sebesar 1.000. Jika dibandingkan dengan batas bawah yang ditentukan yaitu 0,5 sehingga dapat dikatakan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik.

c. Uji Reliabilitas

Variabel dapat dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reability* $> 0,70$. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
Efek Moderasi 1	1.000
Efek Moderasi 2	1.000
keputusan nasabah	0.859
nilai taksiran	0.915
Pelayanan	0.920
Ujrah	0.858

Sumber: data diolah, 2022

Dari hasil uji *composite reliability* diatas menunjukkan bahwa nilai variabel Nilai taksiran (X_1) yaitu sebesar 0,915, *Ujrah* (X_2) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0,858, variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) (Y) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.859, dan variabel Pelayanan (Z) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.920 sehingga dapat dikatakan variabel dalam penelitian ini reliabel.

2. Analisis Model Struktural (*Inner Models*)

Analisis model struktural (*inner models*) diuji dengan melihat nilai R-Square pada variabel laten yang dapat menjelaskan seberapa besar variabel bebas dapat menerangkan terikat pada model.

a. R-Square

R-square merupakan populasi dari nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) dan dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi (eksogen). Hasil R-square dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil R-Square dan R-Square Adjusted

	R Square	Adjusted R Square
keputusan nasabah	0.625	0.601

Sumber: data diolah, 2022

Dari hasil uji R-Square diatas nilai R^2 pada variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) (Y) sebesar 0,625 yang berarti masuk ke dalam kategori kuat dan dapat dijelaskan oleh variabel Nilai Taksiran (X_1), variabel *Ujrah* (X_2) dan juga variabel Pelayanan (Z) sebesar 62,5% dan sisanya (100% – 62,5%) yaitu sebesar 37,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

b. F-Square

F-square (f^2) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak dari suatu variabel mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Hasil f^2 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil F-Square

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
Efek Moderasi 1			0.008			
Efek Moderasi 2			0.000			
keputusan nasabah						
nilai taksiran			0.106			
Pelayanan			0.323			
Ujrah			0.043			

Sumber: data diolah, 2022

Dari hasil uji F-square di atas menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (Z) terhadap variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) (Y) memiliki nilai sebesar $f^2 = 0.323$, sehingga dapat dikatakan f^2 memiliki efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Variabel Nilai Taksiran (X_1), variabel *Ujrah* (X_2) terhadap variabel Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*) (Y) memiliki nilai $f^2 = 0,106$, sehingga dapat disimpulkan bahwa f^2 memiliki efek yang menengah dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

c. Q-Square

Setelah menentukan R^2 dan f^2 maka kita juga dapat melihat nilai Q-square hal ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa baik nilai dari observasi yang dihasilkan model dan juga estimasi parameternya. Model akan dikatakan *predictive relevance* jika memiliki nilai Q-square > 0 . Begitu juga sebaliknya jika nilai Q-square memiliki nilai < 0 maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak memiliki *predictive relevance*. Nilai Q^2 setara dengan nilai koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Q-square memiliki rentang nilai sebesar $0 < Q^2 < 1$, jika nilai Q^2 semakin mendekati 1 maka model dapat dikatakan semakin baik.

Tabel IV.12
Hasil Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Efek Moderasi 1	85.000	85.000	
Efek Moderasi 2	85.000	85.000	
keputusan nasabah	425.000	289.015	0.320
nilai taksiran	255.000	255.000	
pelayanan	255.000	255.000	
ujrah	255.000	255.000	

Sumber: data diolah, 2022

Dari tabel Q2 diatas dapat dilihat bahawa nilai Q2 sebesar 0,320 pada variabel laten dependen atau pada variabel keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) (Y). Maka nilai tersebut menunjukkan bahawa model dalam penelitian ini memenuhi *predictive relevance*.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis efek moderasi dalam penelitian ini yaitu dengan membandingkan nilai T-statistik dari pengujian *inner models* dengan T-tabel statistik yang diterapkan dengan $df = 85-4$ dengan signifikansi 5% yaitu 1,99.

Tabel IV.13
Hasil Pengujian Path Coefficients

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi 1 -> keputusan nasabah	0.072	0.076	0.106	0.678	0.498
Efek Moderasi 2 -> keputusan nasabah	0.010	0.004	0.096	0.102	0.918
nilai taksiran -> keputusan nasabah	0.274	0.276	0.102	2.695	0.007
pelayanan -> keputusan nasabah	0.472	0.476	0.099	4.783	0.000

ujrah -> keputusan nasabah	0.166	0.175	0.082	2.026	0.043
--------------------------------------	-------	-------	-------	-------	--------------

Sumber: data diolah, 2022

Dari tabel hasil pengujian *path coefficients* diatas diperoleh bahwa pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Nilai taksiran (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) (Y), dikarenakan nilai P Values yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,007 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai path coefficients sebesar 0,274 karena memiliki t-statistik yang lebih besar dari 1,99 yaitu sebesar 2,695. Maka dapat dikatakan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.
- b. *Ujrah* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) (Y), dikarenakan nilai P Values yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,043 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai path coefficients sebesar 0,166 karena memiliki t-statistik yang lebih besar dari 1,99 yaitu sebesar 2,026. Maka dapat dikatakan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.
- c. Pelayanan (Z) memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah (*Rahn*) (Y), dikarenakan nilai P Values yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai path coefficients sebesar 0,472 karena memiliki t-statistik yang lebih besar dari 1,99 yaitu sebesar 4,783. Maka dapat dikatakan bahwa H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

- d. Pelayanan (Z) tidak memoderasi pengaruh nilai taksiran (x_1) terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) (Y) dikarenakan nilai P Values yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% ($0,498 > 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai path coefficients sebesar 0,072 karena memiliki t-statistik yang lebih kecil dari 1,99 yaitu sebesar 0,678. Maka dapat dikatakan bahwa H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak.
- e. Pelayanan (Z) tidak memoderasi pengaruh *ujrah* (X_2) terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) (Y) dikarenakan nilai P Values yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% ($0,918 > 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai path coefficients sebesar 0,010 karena memiliki t-statistik yang lebih kecil dari 1,99 yaitu sebesar 0,102. Maka dapat dikatakan bahwa H_{05} diterima dan H_{a5} ditolak.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penyebaran angket yang ditujukan kepada nasabah pengguna Gadai Emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuandan mengolah hasil jawaban dari responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi Smart PLS versi 3.0 sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Nilai taksiran terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan di atas, menunjukkan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Hal ini mendefinisikan semakin tinggi/besar nilai taksiran yang ditawarkan oleh pihak gadai maka nasabah akan memutuskan untuk menggunakan produk gadai emas (*Rahn*) di gadai emas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan. 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.⁸¹

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Saroha Nasution (2018) yang berjudul Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai taksiran dan biaya-biaya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina.

2. Terdapat Pengaruh *Ujrah* terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas.

⁸¹*Op.cit.*, Rambat Lupiyoadi, hlm. 70-71.

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa variabel *ujrah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin rendah biaya sewa/*ujrah* yang ditawarkan oleh pihak gadai maka nasabah akan memutuskan untuk melakukan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Hasil penelitian ini di dukung oleh teori dalam buku hukum gadai syariah yaitu 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).⁸²

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Sofyan Bachim, Indah Musyawarah, dan Noor Riefma (2020) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas menurut Perspektif Ekonomi Islam. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa biaya *ujrah* memiliki pengaruh sebesar 27,1% dan pelayanan dengan besaran pengaruh 44,2%, sedangkan nilai taksiran tidak memiliki pengaruh dengan besaran 17,7%.

3. Terdapat Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Hal ini dapat

⁸²*Op.cit.*, Zainuddin Ali, hlm. 73.

diartikan semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan memutuskan untuk melakukan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Ayu Seftiani (2018) dengan judul Pengaruh Nilai taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan gadai emas Syariah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah gadai emas syariah pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan Bandar Lampung, sedangkan biaya-biaya tidak tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah.

4. Pelayanan tidak memoderasi pengaruh Nilai Taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan di atas, menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak dapat memoderasi hubungan variabel nilai taksiran terhadap keputusan nasabah. Dengan tidak dimoderasinya nilai taksiran oleh pelayanan terhadap keputusan nasabah, menunjukkan bahwa, nasabah gadai emas tidak mempermasalahkan kualitas pelayanan ketika ditawarkan nilai taksiran emas yang lebih tinggi.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Khotriah, M. Saleh, Selvia Nuriasari (2019) dengan judul Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro. Hasil

dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani dengan tingkat signifikansi 2.141. Layanan yang baik tidak memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami dengan tingkat signifikansi 1,454.

5. Pelayanan tidak memoderasi pengaruh *ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan di atas, menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak dapat memoderasi hubungan variabel *ujrah* terhadap keputusan nasabah. Dengan tidak dimoderasinya *ujrah* oleh pelayanan terhadap keputusan nasabah, mengindikasikan bahwa nasabah gadai emas tidak menjadikan pelayanan sebagai suatu masalah ketika ditawarkan biaya sewa/ *ujrah* yang lebih rendah. Artinya meskipun pelayanan yang diberikan oleh karyawan gadai kurang baik namun biaya sewa/ *ujrah* yang ditawarkan lebih rendah maka nasabah akan tetap melakukan pembiayaan gadai emas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Chairani Siregar (2018) dengan judul Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan memiliki $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan

tingkat signifikansi $< \alpha$ ($-0,223 < 1,662$ dan $0,824 > 0,1$) artinya Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah.

Dengan demikian diperoleh informasi bahwa variabel pelayanan sebagai variabel *predictor moderator*, *predictor moderator* merupakan variabel moderasi yang hanya berperan sebagai variabel independen dalam model hubungan yang dibentuk.⁸³ Artinya variabel pelayanan hanya berperan sebagai variabel independen (prediktor) yang secara langsung mempengaruhi keputusan nasabah.

4. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah yang sesuai dengan panduan yang diterapkan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan untuk menghasilkan penelitian yang bagus. Namun, penelitian ini masih membutuhkan banyak penyempurnaan dikarenakan masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian ini bisa ditingkatkan dengan memakai *Structural Equation Model* (SEM) .
2. Pemilihan indikator dalam penelitian konstruk variabel yang kurang pas, optimal, sehingga memerlukan konsep dan penggunaan teori yang lebih dalam lagi.

⁸³Solimun, *Analisis Variabel moderasi dan Mediasi*, (Malang: Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya, 2011), hlm. 34.

3. Pemilihan variabel moderasi pada penelitian ini belum menunjukkan sumbangsih pada penelitian. Dibutuhkan pemilihan variabel moderasi yang sesuai dan kuat pengaruhnya terhadap hubungan antar variabel.
4. keterbatasan penggunaan variabel independen dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel, yaitu nilai taksiran dan *ujrah* . Sedangkan masih ada variabel lainnya yang mempengaruhi variabel dependen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian maka peneliti dapat membuat kesimpulan berikut:

1. Terdapat pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*). Karena memiliki nilai P Value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,007 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olah data SmartPLS dimana nilai T-Statistik yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,695 > 1,99$). Dimana H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, sehingga dinyatakan variabel Nilai Taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).
2. Terdapat pengaruh *Ujrah* Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*). Karena memiliki nilai P Value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,043 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olah data SmartPLS dimana nilai T-Statistik yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,026 > 1,99$). Dimana H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak, sehingga dinyatakan variabel *Ujrah* berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).
3. Terdapat pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (*Rahn*). Karena memiliki nilai P Value yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olah data SmartPLS dimana nilai T-Statistik yang lebih besar dari t_{tabel} ($4,783 > 1,99$). Dimana H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak, sehingga dinyatakan

variabel Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

4. Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Karena memiliki nilai P Value yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% ($0,498 > 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olah data SmartPLS dimana nilai T-Statistik yang lebih kecil dari t_{tabel} ($0,678 < 1,99$). Dimana H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak, sehingga dinyatakan variabel Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).
5. Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh *Ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*). Karena memiliki nilai P Value yang lebih besar dari tingkat signifikansi 5% ($0,918 > 0,05$). Hal ini juga dapat dilihat dari hasil olah data SmartPLS dimana nilai T-Statistik yang lebih kecil dari t_{tabel} ($0,102 < 1,99$). Dimana H_{05} diterima dan H_{a5} ditolak, sehingga dinyatakan variabel Pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh *Ujrah* terhadap keputusan nasabah pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*).

B. Saran

Adapun saran yang diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah :

1. Dalam meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan barang gadai emas (*Rahn*) pihak perbankan diharapkan memberikan keringanan untuk jasa penyimpanan emas maupun biaya administrasinya.

2. Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan aspek pelayanan gadai agar nasabah juga menjadikan pelayanan yang prima menjadi preferensi nasabah untuk menggadai.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar bisa meneliti lebih spesifik lagi karena masih banyak pengaruh lain yang dapat di analisis untuk melakukan keputusan nasabah menggadai di Bank Syariah.
4. Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan gadai emas pada gadai emas Bank Syariah Indonesia masih terbatas, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel yang lebih varian lagi, seperti faktor promosi, prosedur, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Sofyan Mulazid. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012.
- Adrian Sutedi. *Hukum Gadai Syariah*. Alfabeta: Bandung, 2011.
- Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- 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.
- Akhmad Farroh Hasan. *Fiqh Muamalah dari Klasik hingga Kontemporer*. Malang: UIN Maliki Press, 2018.
- Al-Imam Abul Fida Ismail Ibnu Katsir Ad-Dimasyqi. *Tafsir Ibnu Katsir*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2016.
- Arifah Afriana. “Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg Sirua Makassa”. Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Arti Lina Rahmawati, Kurniawati Mutmainah. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Gadai di Pegadaian Syariah”, *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*. Vol. 1, No. 2(April 2020).
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Ayu seftiani. “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah” Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018.
- Cahyusha Desmutya herfika. “Analisis Komparasi Mekanisme Produk Kredit Pada Pegadaian Konvensional Dan Pembiayaan Pada Pegadaian Syariah (Studi pada PT Pegadaian di Nganjuk dan Kediri)”. Artikel Jurnal Universitas Brawijaya, 2013.
- Chairani Siregar. “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan” Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. 2018.

- Damanhur dan Leni Darwina. "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2 (Maret 2011).
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah Syamil Quran edisi Special for Woman*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Dwi Priyatno. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Evie Rentiwi. "Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif ekonomi Islam" Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.
- Ghozali Maski. "Analisis Keputusan Nasab Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi pada Bank Syariah di Malang". *Jurnal of Indonesian Applied Economics*. Vol.4, No.1 (1 Mei 2010).
- Hirosymus Godang. *Path Analysis (Analisis Jalur) Konsep & Praktik Dalam Penelitian*. Medan: PT. Penerbit Mitra Grup, 2020.
- I Made Anom Arya Pering. "Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (SEM) SMATR-PLS 3.0". dalam *Jurnal Satyagraha*. Vol. 03 No. 02, Agustus 2020-Januari 2021.
- Imam Ghozali. *Partial Least Squares (Konsep, teknik dan Aplikasi menggunakan program SmartPLS....* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Indra Bayu. "Pengaruh Kedisiplinan dan Komitmen Karyaana Pengguna Aplikasi Greatday di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara". Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020.
- Juliansyah Noor. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012.
- Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari. "Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro", *Jurnal Sigma-Mu*. Vol.11, No.1, 2019.
- Lupiyoadi, Rambat &Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba, 2008.
- Malayu S. P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.
- Melinda Novitasari, M. Taufik. "Pengaruh Financial Technology Knowledge dan Preferensi Transaksi Non Tunai Terhadap Keputusan Menggunakan Produk

- Jasa Perbankan”. *Jurnal of Economis Development Issues*. Vol. 3, No. 1, 2020.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Teguh. *Metodologi Penelitian Ekonomi* Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Muhammad Syafii Antonio. *Bank Syariah (dari teori ke praktik)*. Jakarta :GEMA INSANI, 2017.
- Nirmala Dewi. “Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijrah Terhadap Keputusan Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating” Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar,2020.
- Nuroh Yuniwati, dkk. “ Pegadaian Syariah : Penerapan Akad Rahn pada Pegadaian Syariah”. *Jurnal Perbankan Syariah*. Volume 2, No.2, Juli 2021.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- R. Rama Riyan Jazulia. “Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah (Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang)”. *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 3 No.2 September 2018.
- Rachmat Syafei. *Fiqh Muamalah*. Bandung : CV Pustaka Setia, 2001.
- Rosikhotul Imaniah. “Pengaruh ujarah dan Marhun Bih terhadap tingkat kepuasan Nasabah Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” Skripsi, IAIN Jember, 20220.
- Rukiah. “Strategi Pengembangan SDM Syariah Menghadapi Pasar Global”. *Jurnal At-Tijaroh* Vol.1 No.2. 2015
- Sarohana Nasution. “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina” Skripsi, nstitut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2018.
- Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Siti Maimunah. “Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang

Pegadaian Syariah Ngaliyin Square Semarang” Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2017.

Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam”. Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol.2, No.1, 2020

Sohari Sahrani. Fikih Muamalah. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Solimun. Analisis Variabel moderasi dan Mediasi. Malang: Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya. 2011.

Sri Sudiarti. Fiqh Muamalah. Medan: FEBI UIN-SU Press.

Sugiono. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta:Alfabeta,2014.

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

Syofian Siregar. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Wahyu Mariaji. “Pengaruh Perilaku konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Compact Dize (CD) di Surabaya” Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 8, 2014.

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

29 Juli 2022
No.02/831-3/0043

Kepada
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Padangsidempuan

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Cabang Padangsidempuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No.130A
Padangsidempuan 22718
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.bankbsi.co.id

Up : Yth. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **PERSETUJUAN RISET**

Referensi : Surat no 1825/In.14/G.1/G.4c/TL.00/06/2022 Tanggal 27 Juni 2022 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset mahasiswa Bapak/Ibu dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan memperhatikan kode etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisisioner, diberikan kepada:

Nama : Putri Sakinah ✓
NIM : 1840100314
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KC PADANGSIDIMPUAN


Zulfikar
Branch Manager


Ade Frestian
BOSM

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr.Rukiah,M.Si.

NIP : 197603242006042002

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket yang ditujukan untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan”**.

Yang disusun oleh:

Nama : Putri Sakinah
Nim : 18 401 00314
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. *ditambah tawaran feedback jndi 7 kriteria*
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 14 Juli 2022

Validator


Dr. Rukiah, M.Si.

NIP. 197603242006042002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET NILAI TAKSIRAN

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Ibu/bapak memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Ibu/Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No.Soal	V	TR	TV
Penentuan harga	1			
Patokan harga pokok penjualan	2, 3 dan 4			
Jumlah pembiayaan yang diberikan lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas yang lainnya	5			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 07 Juli 2022

Validator

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and vertical strokes, positioned over the text 'Validator' and partially overlapping the name 'Dr. Rukiah, M.Si.' below.

Dr. Rukiah, M.Si.

NIP. 197603242006042002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET UJRAH

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Ibu/bapak memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Ibu/Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No.Soal	V	TR	TV
Manfaat	1			
Biaya sewa/pemeliharaan yang diberikan kepada nasabah reatif ringan dan terjangkau dari jasa gadai emas lainnya	2 dan 3			
Biaya sewa/penyimpanan yang diberikan kepada nasabah tidak memberatkan karna sesuai dengan nilai taksiran	4			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 14 Juli 2022

Validator

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rukiah', written over the word 'Validator'.

Dr. Rukiah, M.Si.

NIP. 197603242006042002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUTUSAN NASABAH PEMBIAYAAN BARANG
GADAI EMAS (RAHN)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Ibu/bapak memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Ibu/Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No.SoaI	V	TR	TV
Kebutuhan dan keinginan	1			
Pencarian informasi	2			
Penilaian dan seleksi terhadap alternatif	3			
Keputusan untuk menggunakan jasa	4, 5 dan 6			
Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa	7 dan 8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 14 Juli 2022

Validator

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rukiah', written over the word 'Validator'.

Dr. Rukiah, M.Si.

NIP. 197603242006042002

LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Ibu/bapak memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Ibu/Bapak dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No.SoaI	V	TR	TV
Kinerja atau keandalan	1, 2, dan 3			
Pemberian jasa atau empati	4, 5 dan 6			
Penilaian	7 dan 8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 14 Juli 2022

Validator



Dr. Rukiah, M.Si.

NIP. 197603242006042002

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Padangsidempuan, Juli 2022

Perihal : Permohonan pengisian angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth,

Nasabah/responden

Di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesedian nasabah/responden untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **"Pengaruh Nilai Taksiran dan Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) Dengan Pelayanan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan"**.

Atas kesedian Nasabah/responden meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,



Putri Sakinah

NIM. 18 401 00314

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan : SD SMP
SMA D3/S1/S2
6. Pekerjaan : Petani Wiraswasta
Pegawai Negeri Lainnya
7. Penghasilan : Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000
Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
8. Sudah berapa kali saudara melakukan gadai emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan:
- 1 kali 3 kali
2 kali \geq 4 kali
9. Bagaimana persepsi saudara mengenai jasa pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan: Memuaskan
Tidak memuaskan

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah dengan saksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
- Berikan checklist (\checkmark) pada setiap jawaban anda.
- Setiap pernyataan berikut ini terdiri dari atas tujuh pilihan jawaban, sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|-----|
| a. STS | = Sangat Tidak Setuju | (1) |
| b. TS | = Tidak Setuju | (2) |
| c. ATS | = Agak Tidak Setuju | (3) |
| d. N | = Netral | (4) |
| e. AS | = Agak Setuju | (5) |
| f. S | = Setuju | (6) |
| g. SS | = Sangat Setuju | (7) |

DAFTAR PERTANYAAN

1. Variabel Nilai Taksiran (X_1)

No.	Pernyataan Nilai Taksiran (X_1)	Alternatif Jawaban						
		SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
1.	Jika prediksi nilai taksiran emas tinggi, maka saya menggadaikan emas di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan							
2.	Nilai taksiran yang ditentukan oleh pihak pegadaian tidak terlalu rendah dari standar yang ada							
3.	Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memberikan nilai taksiran lebih tinggi dibanding jasa gadai emas lainnya							
4.	Saya kurang memahami tentang jumlah nilai taksiran yang diberikan pihak gadai emas BSI KC Padangsidempuan							
5.	Jumlah pembiayaan yang diberikan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sesuai dengan di pegadaian syariah lainnya							

2. Variabel Ujrah (X_2)

No.	Pernyataan Ujrah (X_2)	Alternatif Jawaban						
		SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
1.	Biaya sewa/upah yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sesuai dengan nilai taksiran emas di Bank Syariah atau pegadaian lain							
2.	Saya memilih menggadaikan emas di Bank - Syariah Indonesia KC Padangsidempuan karena biaya sewa/upah yang dikenakan relatif ringan dan terjangkau di banding pegadaian lain							
3.	Keamanan barang yang dikenakan oleh pegadaian syariah sesuai dengan biaya sewa							
4.	Biaya sewa/upah yang ditetapkan tidak memberatkan saya dalam menggunakan jasa emas di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Padangsidempuan							

3. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan Keputusan Nasabah (Y)	Alternatif Jawaban						
		SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
1.	Saya memutuskan memilih gadai emas karena dapat memenuhi kebutuhan saya							
2.	Saya mendapatkan informasi mengenai gadai emas dari brosur gadai emas BSI KC Padangsidempuan							
3.	Saya kurang memahami prosedur penggunaan tentang gadai emas.							
4.	Saya memutuskan untuk melakukan pembiayaan gadai emas karena nilai taksiran yang tinggi							
5.	Saya memutuskan untuk melakukan pembiayaan gadai emas karena ujah yang diberikan oleh BSI KC Padangsidempuan							
6.	Saya memutuskan memilih gadai emas, karena kemudahan urusan bertransaksi							
7.	Saya merasa puas setelah menggunakan gadai emas.							
8.	Saya menggadaikan emas di BSI KC Padangsidempuan							

tidak dipaksa oleh siapapun							
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

4. Variabel Pelayanan (Z)

No.	Pernyataan Pelayanan	Alternatif Jawaban						
		SS	S	AS	N	ATS	TS	STS
1.	Karyawan gadai emas BSI KC Padangsidempuan memberikan informasi yang cukup jelas							
2.	Pelayanan yang baik akan mempengaruhi nasabah dalam menggunakan gadai emas							
3.	Karyawan gadai emas BSI KC Padangsidempuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah							
4.	Karyawan gadai emas BSI KC Padangsidempuan antusias dalam menanggapi dan memahami keluhan-keluhan nasabah.							
5.	Karyawan gadai BSI KC Padangsidempuan tidak sigap memberikan informasi terbaru							
6.	Nilai taksiran dan ujah yang diberikan karyawan gadai merupakan bagian							

	dari pelayanan							
7.	Saya senang terhadap keramahan karyawan gadai emas BSI KC Padangsidempuan dalam melayani.nasabah							
8.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan gadai emas BSI KC Padangsidempuan							

Padangsidempuan,

2022

Responden

Tabulasi Angket

NT1	NT2	NT3	UJ1	UJ2	UJ3	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	PL1	PL2	PL3
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	17	6	6	13	6	7	7	7	18	13	17	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	19	12	21	21	14
7	21	7	6	12	6	6	5	6	18	11	18	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	14	19	20	13
7	21	7	7	14	7	7	7	7	21	14	20	19	14
6	18	6	5	11	6	6	6	5	20	13	21	19	14
6	18	6	7	14	7	6	6	6	20	13	18	19	14
6	18	5	7	13	6	6	6	5	19	13	19	18	12
6	18	5	7	14	6	6	6	5	19	13	18	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	5	19	12	18	18	12
7	19	7	6	12	6	6	6	6	20	13	17	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	7	18	12	19	18	13
5	16	4	5	11	6	5	6	6	18	13	16	18	11
7	21	7	7	12	6	6	6	6	18	13	18	18	12
6	18	6	5	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	18	6	7	13	7	6	5	5	16	13	16	16	11
6	18	6	6	13	7	5	6	6	18	13	19	19	12
6	18	5	6	11	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	18	6	6	11	6	5	6	6	17	12	18	18	12
6	18	6	7	13	7	6	6	6	20	12	20	18	14
6	17	6	6	12	6	6	5	6	17	11	18	17	12
6	17	5	6	12	6	7	6	6	19	13	19	18	14
7	21	7	7	14	7	7	7	7	21	14	21	21	14
7	20	6	6	12	6	6	6	6	18	12	17	18	13
6	17	5	6	11	6	5	5	6	16	11	17	17	12
7	19	7	7	13	6	6	6	7	19	13	19	18	13
6	19	5	6	12	5	6	6	5	17	12	18	18	12
7	21	7	6	13	6	6	6	7	20	13	19	18	12
6	18	6	6	12	6	7	6	6	18	12	18	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
7	20	7	7	13	6	7	7	6	19	14	20	19	13
7	20	6	5	13	7	7	7	5	20	13	19	19	13
6	18	6	6	12	6	6	6	5	17	12	18	17	12
7	21	7	7	14	7	7	6	6	19	12	19	19	13
6	18	6	5	11	5	6	6	6	17	11	17	17	12
7	20	7	6	13	6	6	6	6	18	12	18	18	12
7	20	6	6	13	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	18	6	6	12	5	7	6	5	17	12	18	18	11

6	17	5	6	11	6	6	6	5	17	11	17	17	11
6	17	5	5	11	6	6	6	6	18	12	17	17	11
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	18	5	6	12	5	6	6	6	17	11	17	18	12
7	20	6	6	13	6	7	7	7	20	13	19	19	13
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
5	16	5	5	11	6	6	5	6	17	11	16	16	11
5	18	6	5	11	6	5	6	6	17	11	16	16	11
7	21	7	7	14	7	7	7	7	20	13	19	19	14
7	21	6	6	12	6	6	7	6	19	14	19	19	13
5	20	6	6	12	6	5	5	6	18	12	18	18	12
5	17	6	6	12	6	6	6	5	17	12	18	18	11
6	18	6	6	13	7	6	6	5	17	11	17	17	11
7	19	6	7	12	7	7	7	6	19	13	19	20	13
6	18	6	6	12	7	6	6	6	19	12	18	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
7	20	7	7	13	7	6	5	5	19	13	18	18	12
7	21	6	6	13	6	7	7	7	20	13	19	18	12
7	20	5	6	11	5	6	6	6	17	12	19	17	12
7	19	5	6	12	5	6	6	6	19	13	19	18	12
5	17	5	6	11	5	6	6	5	18	12	18	18	11
7	21	7	6	12	6	6	6	7	21	14	19	20	13
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
6	19	5	6	13	5	6	7	7	18	13	18	18	11
7	19	6	7	13	6	6	6	6	19	14	20	19	12
5	16	6	6	11	6	6	6	4	17	11	16	16	11
6	17	5	4	11	6	6	6	5	17	11	17	16	11
6	18	6	6	12	6	6	6	5	17	12	17	17	12
7	19	6	7	14	7	7	7	6	18	12	20	18	12
6	18	6	6	13	7	6	6	6	18	13	20	19	14
6	18	7	6	14	7	7	6	6	19	12	18	18	12
7	21	7	7	14	7	7	7	7	20	13	19	20	13
7	21	7	6	13	6	6	6	6	20	14	18	19	14
7	19	7	7	14	7	6	6	6	20	13	21	21	14
6	19	7	7	12	6	7	6	6	19	13	20	19	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
7	20	7	6	12	7	5	6	6	19	12	20	20	13
6	18	6	6	12	6	6	6	6	17	11	18	17	12
7	19	5	6	13	5	6	6	5	18	12	19	18	13
5	17	5	6	12	5	5	5	6	17	11	12	18	12
7	21	7	6	13	7	6	6	7	19	13	20	21	14

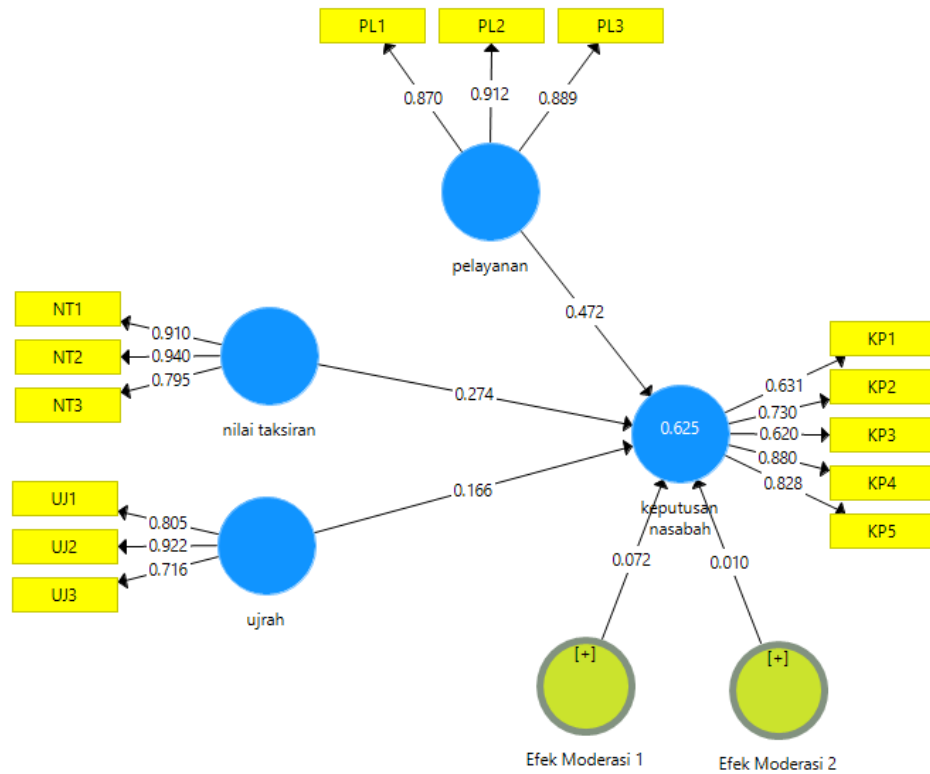
6	18	6	6	12	5	6	6	5	18	12	18	18	12
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12
7	19	6	6	14	6	6	6	7	20	14	19	19	13
7	20	7	6	13	6	7	6	6	19	13	19	19	13
6	18	6	6	12	6	6	6	6	18	12	18	18	12

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Uji Analisis Deskriptif

	Rata-Rata	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi
Nilai taksiran	30.976	25	35	2.416
Ujrah	24.565	21	28	1.738
Keputusan Nasbaah	48.859	43	56	2.833
Pelayanan	48.812	42	56	2.953

Lampiran 2 : Hasil Desain Model dan Input data



Lampiran 3 : Hasil *Outer Loading*

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
KP1			0.631			
KP2			0.730			
KP3			0.620			
KP4			0.880			

KP5			0.828			
NT1				0.910		
NT2				0.940		
NT3				0.795		
PL1					0.870	
PL2					0.912	
PL3					0.889	
UJ1						0.805
UJ2						0.922
UJ3						0.716
nilai taksiran * pelayanan	1.081					
ujrah * pelayanan		1.200				

Lampiran 4 : Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
Efek Moderasi 1	1.000					
Efek Moderasi 2	0.693	1.000				
keputusan nasabah	0.038	0.127	0.745			
nilai taksiran	-0.056	0.007	0.656	0.884		
pelayanan	-0.072	0.091	0.728	0.615	0.891	
ujrah	0.008	0.103	0.588	0.582	0.554	0.819

Lampiran 5 : Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Efek Moderasi 1	1.000
Efek Moderasi 2	1.000
keputusan nasabah	0.555
nilai taksiran	0.782
pelayanan	0.793
Ujrah	0.670

Lampiran 6 : Hasil Uji *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
Efek Moderasi 1	1.000
Efek Moderasi 2	1.000
keputusan nasabah	0.859
nilai taksiran	0.915
pelayanan	0.920
ujrah	0.858

Lampiran 7 : Hasil Uji R-Square

	R Square	Adjusted R Square
keputusan nasabah	0.625	0.601

Lampiran 8 : Hasil Uji F-Square

	Efek Moderasi 1	Efek Moderasi 2	keputusan nasabah	nilai taksiran	pelayanan	ujrah
Efek Moderasi 1			0.008			
Efek Moderasi 2			0.000			
keputusan nasabah						
nilai taksiran			0.106			
pelayanan			0.323			
ujrah			0.043			

Lampiran 9 : Hasil Uji Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)
Efek Moderasi 1	85.000	85.000	
Efek Moderasi 2	85.000	85.000	
keputusan nasabah	425.000	289.015	0.320
nilai taksiran	255.000	255.000	

pelayanan	255.000	255.000	
ujrah	255.000	255.000	

Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi 1 -> keputusan nasabah	0.072	0.076	0.106	0.678	0.498
Efek Moderasi 2 -> keputusan nasabah	0.010	0.004	0.096	0.102	0.918
nilai taksiran -> keputusan nasabah	0.274	0.276	0.102	2.695	0.007
pelayanan -> keputusan nasabah	0.472	0.476	0.099	4.783	0.000
ujrah -> keputusan nasabah	0.166	0.175	0.082	2.026	0.043

Foto Pengisian Angket Bersama Ibu Paridawati



Foto Pengisian Angket Bersama Ibu Ikhfa Suryani



Foto Pengisian Angket Bersama Ibu Yuliani



Foto Pengisian Angket Bersama Ibu May Saroh Siregar



Foto Pengisian Angket Bersama Ibu Ida Marlina



Foto Pengisian Angket Bersama Ibu Patmawati

