

PENGARUH BIAYA PEMELIHARAAN, NILAI TAKSIRAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH GADAI EMAS DI PEGADAIAN SYARIAH KC KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

Indah Aditiawati¹, Toufan Aldian Syah²

^{1,2}Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Alma Ata, Yogyakarta

E-mail: indahaditiawati@gmail.com

Copyright © 2024 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: 10.53866/profit.v2i1.566

Abstract

This research aims to determine the influence of maintenance costs, estimated value and service quality on customers' decisions to choose gold pawn products. The phenomenon related to the recent surge in world gold prices has had a significant impact on the pawnshop industry. In December 2023, the price of gold will reach a record high of IDR 1.14 million per gram. This trend of increasing gold prices during 2023 will affect the performance of gold pawn products, a financing practice that is well known in the community. Primary data for this research was obtained through distributing questionnaires to 100 customers of Pegadaian Syariah KC Kusumanegara. The research methods used include Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Analysis, Determination Coefficient, t Test, and F Test. The research results show that: 1) maintenance costs have a significant effect on customer decisions; 2) the estimated value does not have a significant effect on customer decisions; 3) service quality has a significant effect on customer decisions. Overall, maintenance costs, estimated value, and service quality simultaneously influence customer decisions

Keywords: Maintenance Costs, Estimated Value, Service Quality, Gold Pawn

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas. Fenomena terkait lonjakan harga emas dunia akhir-akhir ini telah berdampak signifikan terhadap industri pegadaian. Pada bulan Desember 2023, harga emas mencapai rekor tertinggi sebesar Rp 1,14 juta per gram. Tren peningkatan harga emas selama tahun 2023 ini memengaruhi kinerja produk gadai emas, sebuah praktik pembiayaan yang sangat dikenal di masyarakat. Data primer untuk penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah Pegadaian Syariah KC Kusumanegara. Metode penelitian yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t, dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) biaya pemeliharaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; 2) nilai taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah; 3) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Secara keseluruhan, biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci: Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, Kualitas Layanan, Gadai Emas

1. Pendahuluan

Dalam perkembangan perekonomian, perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pada dasarnya produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan bagi hasil. Selain sebagai sarana lindung nilai, emas juga dianggap sebagai sumber pembiayaan yang cepat dan handal. Praktik yang telah sangat dikenal di masyarakat terkait dengan emas sebagai sumber pembiayaan ini adalah gadai (Khaerunnisa, 2022).

Terkait dengan fenomena lonjakan harga emas dunia akhir-akhir ini, sejumlah perusahaan pegadaian menyebut tingginya harga emas berdampak terhadap bisnis gadai emas. Seperti diketahui pada bulan Desember 2023 harga emas mencapai rekor tertinggi sebesar Rp 1,14 juta per gram. Harga emas yang mengalami tren peningkatan pada 2023 berpengaruh terhadap kinerja produk gadai. Produk Gadai KCA sebagai produk dengan portofolio yang terbesar di Pegadaian dengan menghasilkan OSL Produk Gadai KCA khususnya pada per 13 Desember 2023 sebesar Rp 44,37 triliun. Nilai itu tumbuh sebesar 7,04% secara year to date (ytd), jika dibandingkan dengan akhir tahun sebelumnya (Saputra, 2023).

Pegadaian syariah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011 tentang Perusahaan Perseroan setelah sebelumnya terdapat dua Peraturan Pemerintah yang mengatur Pegadaian syariah yaitu PP No. 10 Tahun 1990 tentang Perubahan Bentuk Perjanjian Pegadaian menjadi Perum PP dan PP No 103 Tahun 2000 Tentang Perum Pegadaian. Pegadaian syariah merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran ke masyarakat yang dalam menjalankan operasionalnya berpegang teguh kepada prinsip syariah. Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 25/DSN-MUI/III/2002, pinjaman dengan menggunakan barang sebagai jaminan dalam bentuk gadai syariah (*rahn*) diperbolehkan. Maka, bermunculan produk gadai (*rahn*) di dalam lembaga keuangan berbasis syariah (Magfiroh et al., 2020).

Secara singkat, gadai adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjaminkan suatu barang berharga kepada pihak tertentu untuk mendapatkan sejumlah uang, barang yang dijaminkan harus ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara suatu lembaga gadai dengan nasabah (Ikbal & Marlius, 2019). Barang yang digadaikan oleh suatu nasabah harus memiliki nilai yang tinggi sehingga dapat dijadikan nilai taksiran pada pihak gadai. Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan non-bank yang memfasilitasi kegiatan gadai sebagai bentuk penyaluran dana kepada masyarakat, dimana pada kegiatan tersebut terdapat sebuah kesepakatan antara lembaga pegadaian dengan nasabah (Ibrahim & Aprilani, 2022).

Dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaan *rahn* adalah Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 283, hadis, *ijma'*, serta fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* dan Fatwa DSN No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* Emas. Substansi dalam peristiwa *rahn* adalah untuk menghindari kemudharatan yang diakibatkan oleh berkhianatnya salah satu pihak atau kedua belah pihak ketika keduanya melakukan transaksi utang piutang. Fungsi barang gadai (*murtahin*) pada ayat di atas adalah untuk menjaga kepercayaan masing-masing pihak, sehingga penerima gadai (*murtahin*) meyakini bahwa pemberi gadai (*rahin*) beritikad baik untuk mengembalikan pinjamannya (*marhun bih*) dengan cara menggadaikan barang atau benda yang dimilikinya (*marhun*), serta tidak melalaikan jangka waktu pengembalian utangnya itu (Magfiroh et al., 2020).

Objek penelitian ini adalah PT Pegadaian Syariah KC Kusumanegara dimana pada pegadaian tersebut terdapat produk gadai KCA (Kredit Cepat Aman) yang merupakan kredit dengan sistem gadai. Sewa modal produk Gadai KCA (Kredit Cepat Aman) merupakan jumlah uang yang menjadi kewajiban nasabah kepada pihak pegadaian akibat pinjaman yang diterima oleh nasabah, besarnya dihitung dari tarif tertentu serta jangka waktu tertentu (Shiombing, 2019).

Penelitian ini mengambil PT Pegadaian Syariah KC Kusumanegara karena pegadaian tersebut merupakan lembaga pegadaian resmi di Indonesia yang merupakan salah satu dari tiga unit Layanan Gadai Syariah yang beroperasi pertama kali. Selain itu, di pegadaian tersebut terdapat kenaikan intensitas kegiatan gadai setiap bulannya pada tahun 2023. Pada bulan Juli 2023, terdapat 234 produk yang dijaminkan dalam gadai emas. Pada bulan Oktober, jumlah produk meningkat menjadi 282 produk, dimana kenaikan tersebut mencapai 20%. Pada bulan November 2023, produk gadai emas meningkat hingga 298 atau sekitar 16 produk dari bulan Oktober (Pegadaian Syariah KC Kusumanegara, 2023).

Topik yang diambil dalam penelitian ini adalah biaya pemeliharaan, nilai taksiran dan kualitas layanan yang merupakan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi atensi nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah. Biaya pemeliharaan yang digunakan di Pegadaian Syariah relatif rendah, penerapan biaya tarif simpanan yang dilaksanakan oleh pegadaian syariah seperti saat ini dengan penetapan waktu per 10 hari, sehingga apabila nasabah mampu membayar dalam waktu kurang 10 hari (semisal 2 hari), tetap dihitung 10 hari (2 hari=10 hari) dengan tarif Rp 90/ Rp 10.000 dari nilai taksiran barang jaminan (*marhun*) (Hinaya et al., 2022).

Taksiran harga emas menjadi salah satu aspek penting yang akan dipertimbangkan oleh calon nasabah. Nilai taksiran emas adalah jumlah nilai maksimal pinjaman yang akan didapat oleh suatu nasabah yang diperoleh dari perhitungan barang yang sudah ditaksir oleh pihak pegadaian. Nilai taksiran tinggi yang mampu mendorong minat nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian serta nasabah akan merespon baik apabila nilai yang dihasilkan suatu produk atau jasa mampu memenuhi kebutuhannya (Retnosari & Maharani, 2023).

2. Kajian Pustaka

Gadai emas

Gadai emas adalah salah satu alternatif untuk memperoleh pembiayaan secara cepat dengan atas dasar jaminan berupa emas (mulia atau perhiasan). Jangka waktu gadai diberikan maksimal 4 bulan atau 120 hari. Jika sudah melewati masa jatuh tempo dan ingin menggadai kembali maka nasabah harus membayar administrasi dan biaya sewa sebelumnya. Pegadaian Syariah memberikan pinjaman mulai dari Rp.50.000 s/d > Rp.250.000.000 dengan nilai taksiran emas 92% s/d 95%. Biaya pemeliharaan yang harus dibayar nasabah ialah bergantung pada taksiran emas yang digadaikan. Keistimewaan gadai emas dibandingkan dengan gadai lainnya yaitu emas merupakan logam mulia yang bernilai tinggi dengan harga yang relatif stabil bahkan selalu menunjukkan trend positif setiap tahun. Emas juga merupakan harta yang mudah dimiliki oleh setiap orang, khususnya emas perhiasan, ketika seseorang membutuhkan uang, ia dapat dengan mudah menggadaikan perhiasan kepada lembaga pegadaian. Setelah ia melunasi utang, ia dapat memiliki perhiasan itu kembali. Artinya, seseorang bisa mendapatkan uang dengan mudah tanpa harus menjual emas atau perhiasan yang dimilikinya (Safarida, 2021).

Biaya Pemeliharaan

Biaya pemeliharaan atau penyimpanan merupakan biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang gadai selama jangka waktu pada akad gadai, sesuai dengan pendapat para jumbuh ulama, biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggung jawab si penggadai (rahin). Karena pada dasarnya penggadai masih menjadi pemilik barang yang digadaikan, sehingga dia bertanggung jawab penuh atas seluruh biaya yang dikeluarkan dari barang gadai miliknya (Retnosari & Maharani, 2023). Dasar hukum penerapan biaya pemeliharaan (mu'nah) berdasarkan Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014 dan telah disetujui oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Biaya Mu'nah diberlakukan semenjak Pegadaian Syariah didirikan dan semenjak munculnya akad saat bertransaksi. Terdapat beberapa jenis barang yang dapat digadaikan di UPS Kusumanegara seperti emas, kendaraan, dan barang elektronik dan semua barang gadai dikenakan mu'nah. Mu'nah (Biaya pemeliharaan) diberlakukan dengan memberi timbal balik ke nasabah yaitu pemberian kantong barang jaminan beserta segel pada emas yang digadaikan agar barang tersebut tidak tertukar atau rusak, pemeliharaan pada kendaraan seperti motor dan mobil dilakukan dengan memperhatikan mesin agar tidak rusak dengan cara memanaskan mesin. Untuk perawatan kendaraan motor dan mobil dirawat digudang tepatnya di Pegadaian Basen, dan untuk emas atau barang elektronik disimpan di Kantor Pegadaian Syariah Kusumanegara sendiri.

Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai harga emas yang dijadikan nasabah kepada bank syariah atau pihak pegadaian yang besarnya tergantung dari kualitas (berat) dan kualitas (karatase) barang jaminan, serta HED (Harga Dasar Emas). Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar (Retnosari & Maharani, 2023). Harga emas di Pegadaian di dasarkan pada harga emas spot yang berlaku di pasar pada saat itu. Spot adalah harga emas yang berlaku di busa logam mulia, seperti London Bullion Market Association (LBMA). Selain harga emas spot, harga taksiran emas di Pegadaian juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain seperti kadar emas, kondisi emas, dan jenis emas. Emas dengan kadar yang lebih tinggi akan memiliki harga taksiran yang lebih tinggi, begitupun juga dengan emas dalam kondisi baik dan tidak rusak juga akan memiliki

nilai taksiran yang tinggi. Selain itu jenis emas juga dapat mempengaruhi harga taksiran, dimana emas batangan memiliki harga taksiran lebih tinggi dibanding dengan emas perhiasan.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono merupakan isu krusial bagi setiap Perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam pemasaran khususnya pada perusahaan jasa yang menyangkut Perusahaan bisnis. Sifatnya yang intangible (tidak berwujud). Menurut Lupiyoadi menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. (Retnosari & Maharani, 2023). Kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan dengan tingkat standar tertentu yang dibentuk oleh perusahaan atau organisasi dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal ini yang harus diwujudkan oleh suatu perusahaan karena sangat berpengaruh terhadap bertambahnya konsumen dan bertahannya konsumen.

Keputusan Nasabah

Menurut Buchari Alma keputusan pembelian adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi, keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, *physical evidence*, *people*, *process* sehingga membentuk sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respon yang muncul produk apa saja yang akan dibeli (Tahir, 2023). Sedangkan menurut Kolter dan Keller menyatakan keputusan pembelian konsumen merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana sifat seseorang konsumen (*consumer behavior*) sehingga masing-masing konsumen memiliki kebiasaan yang berbeda dalam melakukan pembelian (Soetanto et al., 2020). Sebelum mengambil keputusan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan nasabah terutama saat memilih produk ataupun layanan, hal ini bertujuan agar nasabah tidak mengalami signifikansi atau kerugian besar maupun kecil selama proses transaksi dan agar hasilnya sesuai apa yang diharapkan nasabah.

Penelitian terdahulu

Penelitian (Amri et al., 2023) dengan berjudul tentang Pengaruh biaya ujah terhadap Keputusan nasabah pada produk gadai emas (rahn) PT Pegadaian Persero Cabang Syariah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa biaya penitipan (ujrah) secara positif berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas (rahn) di PT Pegadaian Cabang Syariah. penelitian (Handa Sari et al., 2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan citra Perusahaan Terhadap Keputusan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) UPC Pasar Buton. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah. Penelitian (Ferta & Martilova, 2023) yang berjudul Pengaruh Biaya Pemeliharaan (Mun'ah) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi). hasil dari penelitian menunjukkan bahwa biaya mu'nah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Di Unit Pegadaian Syariah Unit Manggis Kota Bukittinggi.

3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Desain penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebar kuesioner kepada responden sesuai kriteria yang telah ditentukan kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 23. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara yang berjumlah 1669 nasabah dan dalam hal ini peneliti menggunakan rumus slovin sebagai metode penarikan sampel.

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

Ket

n: Ukuran sampel / jumlah responden

N: Jumlah populasi

e: Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, maka dihasilkan untuk responden yang diambil adalah 94,34 responden atau dapat dibulatkan menjadi 100 responden. Untuk teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan simple random sampling, yaitu suatu sampel yang terdiri dari sejumlah elemen yang dipilih secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Pengujian yang dilakukan dalam analisis data adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, pengujian penerimaan klasik berupa Pengujian yang dilakukan dalam analisis data adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji penerimaan klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Dalam hal ini hipotesis yang digunakan adalah uji koefisien determinasi, dan uji regresi linear berganda.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan dengan pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikan dibawah 0,05 dan berdasarkan hasil uji validitas dari 20 pernyataan terdiri dari variabel (biaya pemeliharaan 4 pernyataan, nilai taksiran 5 pernyataan, kualitas layanan 5 pernyataan dan keputusan nasabah 6 pernyataan) diperoleh secara keseluruhan tingkat signifikansi dibawah α 5% (0,05) dan dinyatakan valid.

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

Uji Normalitas

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,75774568
Most Extreme Differences	Absolute	0,061
	Positive	0,061
	Negative	-0,058
Test Statistic		0,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}

Hasil pengujian normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov terdapat nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,200. Hasil tersebut lebih besar dari 0,05 maka data tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan adalah data yang berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Variabel	Collinearity statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Biaya pemeliharaan (X1)	0,555	1,803	Bebas Multikolinearitas
Nilai Taksiran (X2)	0,704	1,421	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Layanan (X3)	0,645	1,551	Bebas Multikolinearitas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel independent (biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan) masing-masing mempunyai nilai VIF < 10,00 dan nilai tolerance > 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini bebas multikolinearitas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Model	Sig.(2-tailed)	Standar Signifikan	Keterangan
Biaya Pemeliharaan (X1)	0,392	0,05	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Nilai Taksiran (X2)	0,481	0,05	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Kualitas Layanan (X3)	0,526	0,05	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel biaya pemeliharaan mempunyai nilai sig.(2-tailed) sebesar $0,092 \geq 0,05$, pada variabel nilai taksiran mempunyai nilai sig.(2-tailed) $0,481 \geq 0,05$ dan pada variabel kualitas layanan mempunyai nilai sig.(2-tailed) $0,526 \geq 0,05$ hal tersebut mempunyai jumlah lebih besar dari standar signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05 (5%). Maka dari itu ketiga variabel tersebut tidak menunjukkan adanya gejala heterokedastisitas.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.474	1.785

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pengujian koefisien determinasi sebagai berikut :

- Koefisien determinasi adjusted R Square (R²) sebesar 0,474 yang artinya bahwa kontribusi variabel independent (biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan) mempengaruhi variabel dependent (keputusan nasabah) sebesar 47,4%, sedangkan sisa lainnya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel independent model lain.
- Koefisien korelasi (R) ditabel sebesar 0,700 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antar variabel independent dengan variabel dependent yaitu sebesar 70%.

Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.816	1.925		4.581	.000
Biaya Pemeliharaan	.635	.121	.514	5.252	.000
Nilai Taksiran	.087	.079	.096	1.108	.271
Kualitas Layanan	.199	.096	.189	2.083	.040

Berdasarkan uji hipotesis regresi linier berganda pada tabel diatas menunjukkan persamaan regresi linier Y Keputusan Nasabah menggunakan produk gadai emas, X1 Biaya pemeliharaan, X2 Nilai Taksiran, X3 Kualitas Layanan. Koefisien regresi pada variabel biaya pemeliharaan sebesar 0,635 hal ini menunjukkan bahwa apabila biaya pemeliharaan mengalami peningkatan sebesar 1%, maka keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas akan meningkat sebesar 0,635. Koefisien regresi untuk variabel nilai taksiran sebesar 0,087 hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai taksiran mengalami peningkatan sebesar 1%, maka keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas akan meningkat sebesar 0,087, dan Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,199 hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan mengalami peningkatan 1% maka keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas akan meningkat sebesar 0,199. Adapun persamaan regresinya yang berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diatas adalah $Y = (8,816) + 0,635X1 + 0,087X2 + 0,199X3 + e$

Uji t (Parsial)

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.816	1.925		4.581	.000
Biaya pemeliharaan	.635	.121	.514	5.252	.000
Nilai taksiran	.087	.079	.096	1.108	.271
Kualitas layanan	.199	.096	.189	2.083	.040

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Pengaruh biaya pemeliharaan terhadap keputusan nasabah

Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel biaya pemeliharaan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $5,252 > t$ tabel 1,198, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya Biaya pemeliharaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

2) Pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah

Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel nilai taksiran (X2) sebesar $0,271 > 0,05$ dan nilai hitung sebesar $1,108 < t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang artinya nilai takiran tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

3) Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah

Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas layanan (X3) sebesar $0,040 < 0,05$ dan nilai hitung sebesar $2,083 > t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkn bahwa H3 diterima artinya kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keoutusan nasabah dalam memiloih produk gadai emas di Pegadain Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

Uji F (Simultan)

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.123	3	98.041	30.770	.000 ^b
	Residual	305.877	96	3.186		
	Total	600.000	99			

Hasil pengujian uji F diatas dapat dilihat nilai hitung sebesar $30,770 \geq F$ tabel 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent (biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan) secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap bariabel dependent (keputusan nasabah).

Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu (uji t) terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dan mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (uji F) terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas. Setelah mengolah data dan mengetahui hasil dari uji-uji yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil uji hipotesis. Adapun hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

Hasil uji T pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel biaya pemeliharaan (X1) mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $5,252 > t$ tabel 1,198, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya Biaya pemeliharaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

2. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

Hasil Uji T penelitian ini menunjukan bahwa nilai signifikansi pada variabel nilai taksiran (X2) sebesar $0,271 > 0,05$ dan nilai hitung sebesar $1,108 < t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang artinya nilai takiran tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

Hasil uji T Pada penelitian ini menunjukan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas layanan (X3) sebesar $0,040 < 0,05$ dan nilai hitung sebesar $2,083 > t$ tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima artinya kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadain Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

4. Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Nilai Taksiran, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta.

Hasil uji F Hasil dalam penelitian ini dapat dilihat nilai hitung sebesar $30,770 \geq F$ tabel 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan) secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (keputusan nasabah).

5. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, biaya pemeliharaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. Kedua, nilai taksiran tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. Ketiga, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. Keempat, variabel independen (biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (keputusan nasabah).

Berdasarkan analisis dan pembahasan penelitian ini, ada beberapa saran yang diberikan untuk hasil yang lebih baik. PT Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang baik serta biaya pemeliharaan yang cukup ringan, karena faktor-faktor tersebut paling berpengaruh dalam keputusan nasabah, sehingga nasabah tertarik menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain di luar biaya pemeliharaan, nilai taksiran, dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas pada Pegadaian Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta, karena dalam penelitian ini, ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 47,4% variasi keputusan nasabah.

Bibliografi

- Amri, Yusnita, & Ardana. (2023). *Pengaruh Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas (Rahn) PT. Pegadaian Persero Cabang Syariah* (Vol. 1, Issue 1). <https://ejournalstebis.ac.id/index.php/mudharib/index>
- Ferta, D., & Martilova, N. (2023). Pengaruh Biaya Pemeliharaan (Mu'nah) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggadaikan Emas (Studi Kasus: Unit Pegadaian Syariah Manggis Kota Bukittinggi). *Jebi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1).
- Handa Sari, D., Ningsih, S., Lulu Agustin, K., & Negeri Balikpapan, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 7(1), 2023.
- Ibrahim, & Aprilani. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Gadai Syariah Dengan Gadai Konvensional Pada Pt. Pegadaian Tbk. Kota Mataram. In *Manajemen Dan Akuntansi* (Vol. 8, Issue 2).
- Ikkal, & Marlius. (2019). *Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Pt. Pegadaian (Upc) Gurun Laweh*.
- Mujib, A., Wibisono, D., & Syah, T. A. (2023). The Influence Of Social Media Marketing on Brand Awereness And Their Impact on Purchase Decision (Case Study: English Village of Jogja in Bantul Regency). *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 3(2), 105-114.
- Retnosari, & Maharani. (2023). Pengaruh Taksiran Harga, Biaya Pemeliharaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Magetan Memilih Produk Gadai Emas Di Bsi Kcp Magetan Mt Haryono 1. In *Falahiya : Research Journal Of Islamic Banking And Finance* (Vol. 2, Issue 1).
- Rofii, & Ardyan. (2017). Analisis Pengaruh Inflasi, Penanaman Modal Asing (Pma) Dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Jawa Timur. In *Jeb 17 Jurnal Ekonomi & Bisnis* (Vol. 2, Issue 1).
- Safarida. (2021). 78 | Gadai Dan Investasi Emas: Antara Konsep Dan Implementasi N. In *Jurnal Investasi Islam* (Vol. 6, Issue 1). <http://journal.iainlangsa.ac.id/index>.

Sari, D. R., & Syah, T. A. (2022). Investigating The Interplay Of Community Knowledge, Product Quality, And Islamic Value Adoption In Sharia Banking Savings Decisions. *AJIRSS: Asian Journal of Innovative Research in Social Science*, 1(4), 158-167.

Soetanto, Septina, & Febry. (2020). Analisis Kualitas Produk Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Amondeu. *Manajemen dan Star Up Bisnis*.

Tahir. (2023). *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*.
Www.Nexparabola.Co.Id