

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, PROMOSI DAN
PELAYANAN PEGADAIAN TERHADAP
PENGEMBALIAN PEMBIAYAAN BARANG GADAI
EMAS DI UNIT CABANG PEGADAIAN SYARIAH
NGALIYAN SQUARE SEMARANG**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)

Jurusan Ekonomi Islam



Oleh :

SITI MAIMUNAH

132411097

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

DR. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.
Karonsih Timur Raya V/128 Ngalyan Semarang

Heny Yuningrum, SE., M.Si.
Tanjungsari Rt.07/ 05 Tambak Aji Ngalyan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah skripsi
A.n. Sdri. Siti Maimunah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum wr. wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Siti Maimunah
NIM : 132411097
Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Takstran, Promosi dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadaai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngalyan Square Semarang.**

Demikian ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

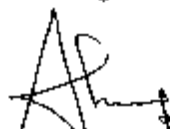
Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 18 Oktober 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



DR. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.
NIP. 19751218 200501 1002

Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP. 19810609 200710 2005



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jl. Prof. DR. Hamka Km. 02 Telp. / Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Siti Maimunah
NIM : 132411097
Judul : "Pengaruh nilai taksiran, promosi, dan pelayanan
pegadaian terhadap pengembalian pembiayaan barang
gadai emas pada Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan
Square Semarang."

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan
predikat cumlode/baik/cukup, pada tanggal: 29 November 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I tahun
akademik 2016/2017.

Semarang, 29 November 2017

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


H. Khoirul Anwar, M.Ag.,
NIP. 19690420199603 1 002


Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP. 19810609 200710 2005

Penguji

Penguji


Mohammad Nadzir, SHI, MSI
NIP. 19730923 200312 1 002




Muchammad Fauzi, SE., M.M
NIP. 19690830 199403 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II


DR. H. Ahmad Furgan, Lc., MA.
NIP. 19751218 200501 1002


Heny Yuningrum, SE., M.Si.
NIP. 19810609 200710 2005

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ 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. (QS. AN Nisa : 29)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmannirrohim

Dengan segala kerendahan, perjuangan, pengorbanan, niat, dan usaha keras yang diiringi dengan doa'a, keringat dan air mata turut memberikan warna dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang istimewa bagi penulis:

1. Almarhum Ayahanda tercinta Bapak Kaeran, semoga diberikan tempat terbaik disisi Allah SWT.
2. Ibunda tercinta ibu Suminiyang doanya senantiasa mengiringi setiap langkah penulis selama ini.
3. Kakak-kakakku tersayang Sukadi beserta IstriSuyati. Terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis selama ini dan selalu memberikan fasilitas selama ini. Kakakku yang kedua Supani beserta Istri Rifaul Mahmudah, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dan telah memberikan fasilitas selama ini kepada penulis. Dengan adanya kakak- kakak ku tersayang sehingga penulis dapat melanjutkan langkah di UIN walisongo hingga sekarang. Keponakan ku Argi, Arjun, Nizam, Terimakasih telah menjadi penghibur.
4. Keluarga besar penulis yang telah memberikan doa restu dan semangat kepada penulis dalam menuntut ilmu.

5. Mbak Rizki Amalia Dayinta selaku *officer* di Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang yang telah membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. G3 Family yang selalu ceria, tetaplah menjadi keluarga walaupun kita telah pulang ke kampung kita masing-masing.
7. Keluarga KKN 68 Posko 02 Desa. Jubelan yang tidak bisa sebutkan penulis satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan kepada penulis.
8. Sahabatku – sahabatku Alumni Multimedia SMKN 2 Magetan yang tidak bisa sebutkan penulis satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan kepada penulis.
9. Kawan-kawan seperjuangan EI 13, khususon EIC 13. Terimakasih telah memberikan kenangan selama di bangku perkuliahan ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang ,29 November 2017

Deklarator



SitiMaimunah

TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

َ = a

ِ = i

ُ = u

C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

D. Syaddah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al*-... misalnya الصناعة = *al-shina* 'ah. *Al*- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya الطبيعية المعيشة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian syariah harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan. Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, memiliki barang gadai emas yang fluktuatif dan barang langyang belum terjual dikarenakan macetnya pengembalian pembiayaan. Jika barang gadai emas tersebut memiliki nilai besar akan menimbulkan kerugian bagi pegadaian akibat macetnya pengembalian pembiayaan tersebut. Macetnya pengembalian pembiayaan barang gadai emas tersebut diduga dipengaruhi oleh nilai taksiran, promosi dan juga pelayanan.

Penelitian ini merupakan studi dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Data primer diperoleh melalui pengumpulan data berupa kuesioner serta hasil wawancara langsung dari narasumber terkait. Adapun responden dalam penelitian ini yakni nasabah yang akan dan sudah menggunakan jasa pembiayaan Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square sebanyak 20 orang yang dipilih dengan menggunakan tehnik *Random sampling* dan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, promosi dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah. Dengan persamaan regresi $Y = 2,491 + 0,646X_1 + 0,241X_2 + 0,208X_3$. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah, dengan nilai t hitung sebesar 3,455 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Faktor promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah dengan nilai t hitungnya sebesar 0,809 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,431. Sedangkan faktor pelayanan juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang dengan nilai t hitung sebesar 0,926 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,368.

Keywords: Pegadaian Syariah, Nilai Taksiran, Promosi, Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Taksiran Promosi dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak arahan, saran, bimbingan dan bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih banyak penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang. Serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah tulus meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Drs. H. Ade Yusuf Mujaddid, M.A. selaku Dosen Wali Studi penulis yang telah membimbing penulis selama masa kuliah.
5. Ibu Heny Yuningrum, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah tulus meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen pengajar dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan bersama Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Pegawai dan Nasabah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga penulis terutama ibu Sumini yang senantiasa memberikan doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

11. Berbagai pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keikhlasan berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Semarang, 29 November 2017

Siti Maimunah
132411097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vii
TRANSLITERASI	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4. Batasan Masalah	14
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka teori	16
2.1.1. Teori Gadai Syariah	16
2.1.2. Teori Nilai Taksir	37

2.1.3. Teori Promosi	40
2.1.4. Teori Pelayanan	47
2.1.5. Teori Pengembalian Pembiayaan	54
2.2. Penelitian Terdahulu	61
2.3. Kerangka Konseptual	67
2.4. Hipotesis	69

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	71
3.2. Jenis dan Sumber Data	71
3.3. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	72
3.4. Metode Pengumpulan Data	74
3.5. Variabel Penelitian dan Pengukuran	77
3.6. Devinisi Operasional	78
3.7. Teknik Analisis Data	86

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Lembaga	94
4.1.1. Letak Geografis Pegadaian Syariah Ngaliyan Square ...	94
4.1.2. Sejarah Singkat Pegadaian dan Perkembangannya	94
4.1.3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah	98
4.1.4. Tugas, Tujuan dan Fungsi Pegadaian	99
4.1.5. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah	103
4.1.6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas di Pegadaian Syariah	104

4.1.7. Produk – produk Pegadaian Syariah	108
4.2. Karakteristik Responden	115
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	116
4.2.2. Umur Responden	116
4.2.3. Pendidikan Responden	117
4.2.4. Pekerjaan Responden	118
4.3. Deskripsi Data Penelitian	119
4.3.1. Deskripsi Variabel- variabel Penelitian	119
4.4. Uji Validitas Dan reliabilitas	125
4.4.1. Uji Validitas	125
4.4.2. Uji Reliabilitas	128
4.5. Uji Asumsi Klasik	130
4.5.1. Uji Normalitas	130
4.5.2. Uji Multikolinieritas	131
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	132
4.6. Analisis Regresi Berganda	134
4.7. Uji Hipotesis	137

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN	143
5.2. SARAN	145
5.3. PENUTUP	146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Jumlah barang gadai dan kredit bermasalah	8
2. Penelitian Terdahulu	61
3. Definisi Operasional Variabel	79
4. Jenis Kelamin Responden	116
5. Umur Responden	117
6. Pendidikan Responden	117
7. Pekerjaan Responden	118
8. Variabel Nilai Taksiran	120
9. Variabel Promosi	121
10. Variabel Pelayanan	122
11. Variabel Pengembalian Pembiayaan	124
12. Hasil Uji Validitas Indikator Nilai Taksiran	126
13. Hasil Uji Validitas Indikator Promosi	126
14. Hasil Uji Validitas indikator Pelayanan	127
15. Hasil Uji Validitas Indikator Pengembalian Pembiayaan	128
16. Hasil Uji Reliabilitas	129
17. Hasil Uji Normalitas	130
18. Hasil Uji Multikolinieritas	131
19. Hasil Uji Heteroskedastisitas	132
20. Analisis Regresi	134
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	138
22. Hasil Uji F	139
23. Hasil Uji t	141

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual.....	69
2. Skema Alur Rahn Pegadaian Syariah	100
3. Srtuktur Organisasi	105
4. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis, merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan diberbagai forum, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis.¹Dunia bisnis di Indonesia kini berkembang cukup pesat seiring dengan berkembangnya ekonomi syariah.

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah di Indonesia yang dikategorikan cepat ini adalah keyakinan masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama islam. Berdirinya lembaga keuangan syariah juga merupakan implementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip-prinsip syariah dalam ekonomi Islam, di harapkan dengan menggunakan prinsip syariah. Islam dapat memberikan mashlahat bagi umat manusia, dan salah satu kelebihan dari

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007. hlm, 1

lembaga keuangan syariah adalah tidak meminta kelebihan dari pokok pinjaman, karena yang demikian itu termasuk riba.²

Saat ini banyak lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Salah satu lembaga keuangan syariah non bank tersebut adalah Pegadaian syariah dengan produk gadai yang berbasiskan prinsip-prinsip syariah sehingga masyarakat mendapat beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis, dan menentramkan.

Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.³Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, Perum Pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa

² Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Alvabet, 2002. hlm, 8

³ Ahmad Supriyadi, “Struktur Hukum Pegadaian Syariah Dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Suatu Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Praktek Pegadaian Syariah di Kudus)” *Jurnal Penelitian Islam* Vol. 3, No. 2 Juli-Desember 2010

masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari Perum Pegadaian ini.⁴

Tujuan Pegadaian adalah turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, mencegah praktek ijon, pegadaian gelap, riba dan lintah darat, membantu mengentaskan kemiskinan, utamanya golongan bawah dalam memenuhi kebutuhan uang secara cepat, murah dan nyaman.

Produk-produk jasa yang di tawarkan pegadaian adalah: Jasa gadai, jasa taksiran, jasa titipan, dan galeri Toko Emas Pegadaian membeli perhiasan yang akan dilampiri sertifikat jaminan. Sedang untuk memperoleh kredit, langkah-langkah yang harus dilakukan : nasabah membawa barang jaminan berupa barang bergerak ke bagian penaksir disertai KTP atau bukti-bukti lain, penaksir memperkirakan harga yang ditentukan, apabila disetujui harganya, maka nasabah memperoleh SBK (Surat Bukti Kredit) sesuai dengan golongan, nasabah menerima barang jaminan.

Apabila nasabah tidak dapat atau belum dapat melunasi kredit sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka nasabah bisa mengambil inisiatif, dicicil atau diperpanjang 4 bulan yang

⁴Siti Hadijah, "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor cabang pegadaian syariah (KCPS) Denpasar", *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol: 5 No:1 Tahun 2015

disebut gadai ulang. Apabila nasabah tidak dapat melunasi, mencicil atau memperpanjang kredit, barang jaminan akan dilelang pada bulan kelima. Sebelum lelang, panitia lelang memberitahukan kepada nasabah acara pelelangan lewat papan pengumuman, media cetak, radio, sms tentang pelaksanaan lelang. Khusus untuk pinjaman golongan C dan D dapat diberitahu lewat surat atau menugaskan para pegawai untuk memberitahu secara langsung.

Dalam proses pelaksanaan lelang, barang yang akan di lelang di tempatkan pada tempat yang aman namun dapat dilihat oleh umum. Penjualan dilakukan dengan penawaran menaik dan diberikan kepada penawar tertinggi. Sesuai dengan ketentuan, setiap pembeli lelang dipungut bea lelang pembeli sebesar 95% dan dana sosial 7% dari lakunya lelang, sedang bea lelang penjual sebesar 3% dibayar oleh pegadaian.

Semua golongan penggadai mempunyai jangka waktu antara 3 sampai 6 bulan. Cara pembayaran kembali pinjaman semuanya diangsur atau dibayar sekaligus. Biasanya penerima kredit (penggadai) golongan A,B adalah petani. Golongan C pedagang, sedangkan golongan D adalah usahawan kecil.

Dalam memberikan pembiayaan pegadaian tidak memperhatikan penggunaan dana pinjaman yang diberikan apakah untuk usaha pertanian, perdagangan, kerajinan, perikanan, atau konsumsi. Bila peminjam terlambat membayar maka diberi peringatan dan diberi kesempatan 3 minggu untuk

melunasi pinjaman. Tetapi bila kemudian tidak bisa melunasi maka barang jaminan disita dan di lelang. Jumlah pinjaman yang dapat diberikan adalah antara 80%-90% dari nilai taksiran.⁵

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi di kemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standart taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual dengan nilai sebagai berikut: ⁶

- a. Logam mulia sebesar 88% dari harga pasar
- b. Berlian sebesar 45% dari harga pasar
- c. Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar
- d. Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar

Suatu Pegadaian hanya akan mampu bertahan dan terus berkembang apabila nilai barang yang dijadikan agunan cukup untuk menutup hutang yang diminta oleh pemilik barang. Untuk dapat menilai suatu barang gadaian diperlukan pengetahuan, pengalaman, dan naluri yang kuat, sehingga kualitas sumber daya manusia sangatlah penting untuk diperhatikan. Penaksir barang gadaian sangat menentukan keberhasilan suatu pegadaian.

⁵Ermu Suhasti, "Operasionalisasi Pegadaian Dalam Perspektif Islam", *Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama*, Vol. II, No. 2 Desember 2001

⁶Damanhur dan Leni Darwani, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No. 2Vol. 4 (Maret 2011), 502

Penaksir barang gadaian atau juru taksir adalah ujung tombak operasional pegadaian,⁷

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan oleh produk dan jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhannya.⁸ Pegadaian syariah harus mampu mengembangkan nilai tambah dari jasa gadai emas yang ditawarkan. Gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksiran. Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa yang diinginkan.⁹

Landasan hukum berdirinya pegadaian syariah adalah PP Nomor 103 Tanggal 10 November 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*. Gadai syariah merupakan perjanjian antara seseorang untuk menyerahkan harta benda berupa emas/perhiasan/kendaraan dan/atau harta benda lainnya sebagai jaminan dan/atau agunan kepada seseorang dan/atau lembaga pegadaian syariah berdasarkan hukum gadai prinsip syariah islam, sedangkan lembaga pegadaian syariah menyerahkan uang sebagai tanda terima dengan jumlah

⁷ Ermi Suhasti, "Operasionalisasi.....".

⁸ Rambat Lopiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009, hlm 70-71

⁹ *Ibid...*, hlm 271-221

maksimal 90% dari nilai taksir terhadap barang yang diserahkan oleh pegadaian dan menandatangani Surat Bukti Gadai (*rahn*).¹⁰

Praktik gadai seperti ini sudah ada sejak jaman Rasulullah SAW. dan Rasulullah sendiri pernah melakukannya. Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong.¹¹ Produk yang dikeluarkan oleh Pegadaian syariah ini memiliki karakteristik seperti, tidak menuntut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan yang pasti keuntungan diperoleh dari biaya jasa simpan barang yaitu memberlakukan biaya pemeliharaan dari barang yang digadaikan seperti yang sudah di atur oleh Dewan Syariah Nasional.¹²

Produk Gadai Emas Syariah merupakan produk yang sudah lama dimiliki oleh pegadaian, namun kini dunia perbankan seperti perbankan syariah pun juga telah mengeluarkan produk jasa pembiayaan gadai emas syariah. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya hanya di pegadaian saja. Tetapi masyarakat mulai menggunakan gadai emas pada perbankan syariah. Masyarakat menduga nilai taksiran

¹⁰Febrianur Ibnu Fitroh Sukono Putro, et al, “Dinamika perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia” Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm 26

¹¹ Muhammad sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah, 2003. hlm. 3

¹²Siti Hadijah, “faktor-faktor.....” Vol: 5 No:1 Tahun 2015

yang di berikan oleh bank syariah lebih tinggi dari pegadaian lainnya.

Pada tanggal 4 Mei Pegadaian Syariah membuka Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square di Semarang. Yang merupakan anak cabang dari Pegadaian Syariah Kaligarang. Berdasarkan data dari Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, perkembangan jumlah barang gadai emas dan kredit bermasalah kurang lebih selama 4 bulan berturut-turut, dari bulan September sampai dengan bulan Desember dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Barang Gadai Emas (*Rahn*) dan Pembiayaan Bermasalah (Lelang) Kanwil Semarang-CPS Kaligarang (60961) – UPS Ngaliyan Square Per Tanggal 10 September 2016 s.d 10 Desember 2016¹³

No	Bulan	Jumlah Barang	Jumlah Barang Lelang
1	September	20	1
2	Oktober	61	14
3	November	42	4

¹³UPS Ngaliyan Square Semarang, 2016

4	Desember	70	13
Total		193	32

Sumber : UPS Ngaliyan Square Semarang, 2016

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah barang gadai emas pada bulan September sampai dengan Desember tergolong fluktuatif. Bisa dilihat dari jumlah barang pada bulan September sebanyak 20 barang. Bulan selanjutnya mengalami kenaikan sebanyak 61 barang kemudian mengalami penurunan kembali menjadi 42 barang dan bulan Desember meningkat menjadi 70 barang. Dalam waktu Empat bulan (September - Desember) Jumlah Barang Gadai Emas adalah 193 barang.

Tabel diatas juga menunjukkan, dari 193 barang yang digadaikan ada 32 barang yang di lelangkan, nasabah tidak mampu untuk menebus barang yang digadaikannya atau istilahnya pembiayaan bermasalah. Dari 32 barang yang dilelangkan oleh UPS Ngaliyan Square belum ada satu barangpun yang terjual ke umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square adanya barang gadai emas dan barang lelang yang fluktuatif dikarenakan macetnya pengembalian pembiayaan. Macetnya pengembalian pembiayaan tersebut diduga dipengaruhi oleh nilai taksiran promosi dan pelayanan yang masih kurang.

Tidak ada barang lelang yang terjual mengakibatkan kerugian yang besar bagi pegadaian. Dapat di bayangkan jika barang tersebut memiliki nilai besar maka akan banyak pegadaian yang merugi akibat terjadi macetnya pengembalian pembiayaan tersebut. Dari segi promosi Pegadaian Syariah Ngaliyan Square hanya menggunakan brosur yang di bagikan kepada masyarakat sekitar pegadaian. Sehingga informasi yang diperoleh nasabah masih kurang.

Promosi merupakan faktor yang penting bagi suatu perusahaan dalam memperkenalkan produk dan jasanya. Promosi yang menarik dan menjanjikan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan suatu produk atau jasa.¹⁴Pegadaian harus memilih cara yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang produk dan jasanya. Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting.Kualitas pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.¹⁵

Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang merupakan pegadaian yang masih baru dengan hanya satu pegawai yang merangkap berbagai bidang seperti kasir dan penaksir. Bisa dikatakan pelayanan pada Unit Cabang Ngaliyan Square tidak secepat di pegadaian lain yang pegawainya lebih

¹⁴ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010. hlm 134.

¹⁵ibid, hlm 178

dari satu orang. Pelayanan yang cepat sangat di inginkan oleh nasabah. Alasan nasabah memilih gadai di pegadaian salah satunya adalah prosesnya yang cepat.

Dalam pelayanan 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 tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁶ Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.¹⁷

Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank merupakan 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, dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja. Ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan perbankan maupun non perbankan

¹⁶Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Cet Pertama” Yogyakarta: Andi Offset, 2007, hlm 59

¹⁷ Sentot Imam, *Manajemen*.....hlm 178

adalah konsumsi, pendapatan, produk, lokasi, pelayanan, kesadaran masyarakat dan promosi.¹⁸

Dari pertimbangan pemasaran jasa di atas, maka penulis berkeinginan meneliti faktor-faktor tersebut yang diduga mempengaruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah. Sehingga penyusun akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH NILAI TAKSIRAN, PROMOSI DAN PELAYANAN PEGADAIAN TERHADAP PENGEMBALIAN PEMBIAYAAN BARANG GADAI EMAS DI UNIT CABANG PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN SQUARE SEMARANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar nilai taksiran berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadain Syariah Ngaliyan Square, Semarang?
2. Seberapa besar promosi berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadain Syariah Ngaliyan Square, Semarang?
3. Seberapa besar pelayanan berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, Semarang?

¹⁸*ibid*

1.3. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penulisan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang penyusun rumuskan di atas, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengaruh nilai taksiran terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, Semarang.
2. Menjelaskan pengaruh promosi terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, Semarang.
3. Menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, Semarang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, khususnya pengetahuan tentang perilaku pembelian terhadap produk jasa dalam Pegadaian Syari'ah cabang Ngaliyan Square Semarang.

2. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan ilmu ekonomi islam.
3. Sebagai bahan informasi para peneliti selanjutnya

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini terfokus pada nasabah yang akan menggadaikan emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square bukan pada nasabah yang akan membeli barang lelang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika Penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi : Halaman Judul, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Deklarasi, Halaman Abstrak, Halaman Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi dan Daftar Lampiran.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang :

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
4. Batasan Masalah
5. Sistematika Penelitian

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang :

1. Kerangka Teori
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Konseptual

4. Hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan.

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang :

1. Jenis Penelitian
2. Jenis dan Sumber Data
3. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel
4. Metode Pengumpulan Data
5. Variabel Penelitian dan Pengukuran
6. Devinisi Operasional
7. Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis data dan pembahasan, pada bab ini menjelaskan :

1. Profil Lembaga
2. Karakteristik Responden
3. Deskripsi data Penelitian
4. Uji validitas dan reliabilitas
5. Uji Asumsi Klasik
6. Analisis Regresi berganda
7. Uji Hipotesis

BAB V : Kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. KERANGKA TEORI

2.1.1. Teori Gadai Syariah

a. Pengertian Gadai

Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.¹ Pengertian Gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak.

Menurut Pasal 1150 kitab Undang-undang hukum perdata Gadai adalah suatu hak yang diperoleh kreditor atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh debitor, atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada kreditor itu untuk mengambil pelunasan dari barang-barang tersebut secara di dahulukan dari pada orang-orang untuk melelang barang tersebut dan biaya

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005. hlm, 246

digadaikan, biaya- biaya mana yang harus didahulukan.²

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa gadai mempunyai ciri sebagai berikut³ :

- 1) Gadai hanya untuk benda bergerak
- 2) Terdapat barang-barang berharga yang di gadaikan
- 3) Nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan.
- 4) Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali.

Dengan usaha gadai, masyarat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminan.

b. Pengertian Gadai Syariah

Gadai (*rahn*) secara bahasa artinya bisa *ats-Tsubuut* dan *ad-Dawaam* (tetap dan kekal), dikatakan, *maauun raahinun* (air yang diam, menggenang tidak mengalir), atau ada kalanya berarti *al-Habsu* dan *Luzuuum* (menahan). Allah SWT berfirman:

² Kartini Muljahadi, Gunawan Widjaja, *Hak Istimewa, Gadai, dan Hipotek*, Jakarta:Kencana, 2006 hlm. 73-74

³Kasmir, *Bank* hlm 246

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

Tiap-tiap diri tertahan (bertanggung jawab) oleh apa yang telah diperbuatnya.”QS. Al-Muddatsir: (38).

Sedangkan definisi *ar-rahn* menurut istilah *syara*” adalah, menahan sesuatu disebabkan adanya hak yang memungkinkan hak itu bisa dipenuhi dari sesuatu tersebut. Maksudnya menjadikan *al-Aini* (barang, harta yang barangnya berwujud konkrit, kebalikan dari *ad-Dain* atau utang) yang memiliki nilai menurut pandangan *syara*” sebagai *watsiqah* (penguahan, jaminan) utang, sekiranya barang itu memungkinkan untuk digunakan membayar seluruh atau sebagian utang yang ada. Adapun sesuatu yang dijadikan *watsiqah* (jaminan) haruslah sesuatu yang memiliki nilai, maka itu untuk mengecualikan *al-Ain* (barang) yang najis dan barang yang terkena najis yang tidak mungkin untuk dihilangkan, karena dua bentuk *al-Ain* ini (yang najis dan terkena najis yang tidak mungkin dihilangkan) tidak bisa digunakan sebagai *watsiqah* (jaminan) utang.⁴

⁴Rahman Saleh Nasution, “Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah AL-baqarah 283 Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balik Papan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda*, Vol. 02, No. 01, Juni 2016, hlm 31

Menurut syafi'i Antonio gadai syariah (*rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang atau pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.⁵ Sedangkan menurut Hasbi Ash Siddieqy *Rahn* adalah akad yang objeknya menahan harga terhadap sesuatu hak yang mungkin diperoleh bayaran dengan sempurna darinya.⁶

Kesimpulannya *Rahn* adalah menahan barang jaminan milik si peminjam (*rahin*), baik yang bersifat materi atau manfaat tertentu, sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang diterima tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai tersebut apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar hutangnya dari

⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani 2001, hlm 128

⁶ Hasby Ash Siddieqy, *Pengantar Fikih Muamalah*, Jakarta: Bulan Bintang, 1984, hlm 86-87

barang gadai tersebut apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar hutang tepat pada waktunya. Dan pegadaian syariah menjawab kebutuhan transaksi gadai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan aman.

c. Landasan Hukum Gadai Syariah

Boleh tidaknya transaksi gadai menurut Islam di atur dalam Al Quran, Sunnah dan Ijtihad. Dari ketiga sumber tersebut di sajikan dasar hukum sebagai berikut⁷ :

1. Al Quran

Ayat Al Quran yang di jadikan dasar hukum gadai adalah QS Al Baqarah ayat 283.

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ ۗ
 فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ 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

⁷ Muhammad sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah* . Jakarta: Salemba Diniyah, 2003hlm.40

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.” (Qs. Al Baqarah (283)

Inti dari dua ayat tersebut adalah apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya, dipersaksikan dua orang saksi laki-laki atau satu seorang saksi laki-laki dan dua orang saksi perempuan.

Ayat tersebut secara Eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dapat dijadikan sebagai pegangan (oleh yang mengutangkan)”. Dalam dunia financial barang tanggungan bisa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

2. Al- Hadits

Dalam Hadits berasal dari Aisyah r.a

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَشْتَرَّ بَطْعَامًا مِنْهُنَّ دِيْنًا لَهَا جَلُورَ هَنْدِرَ عَامِنُ حَدِيدٍ

Artinya :

“Sesungguhnya Nabi Muhammad SAW pernah membeli makanan dari seseorang Yahudi dengan harga yang dihutang, dan Nabi menggadaikan sebuah baju besi kepadanya.” (HR. Bukhari dan Muslim)

Dari Hadits di atas dapat di pahami, bahwa bermuamalah dibenarkan apabila dilakukan dengan orang non muslim dan juga harus memiliki barang jaminan, agar tidak ada kekhawatiran bagi yang memberikan pinjaman atau hutang.

Dalam Hadits lain diriwayatkan berasal dari Ibnu Abbas r.a dinyatakan bahwa ketika Nabi SAW wafat, baju besinya masih dalam keadaan menjadi tanggungan utang 20 sha' (1.k 50 kg) bahan makanan yang dibelinya untuk nafkah keluarganya (HR. Turmidzi).

3. Ijtihad Ulama

Jumhur ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai. Hal ini dimaksud, berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang menggadaikan baju besinya untuk mendapatkan makanan dari seorang yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dari yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang

kaya kepada seorang yahudi, bahwa hal itu tidak lebih dari sikap Nabi Muhammad SAW yang tidak mau memberatkan para sahabat yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW kepada mereka.⁸

4. Fatwa Dewan Syariah Nasional⁹

a. Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No.25/DSN-MUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 Maret 2002 oleh ketua dan sekretaris DSN tentang *Rahn*, menentukan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai barang jaminan hutang dalam bentuk *Rahn* diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penerima gadai (*Murtahin*) mempunyai hak untuk menahan barang jaminan (*Marhun bih*) sampai semua utang nasabah (*Rahin*) dilunasi.

⁸ M, Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam* (Fikih Muamalat), Jakarta: PT Grafindo Persada, 2004, Edisi 1, hlm, 255

⁹M. Ichwan Sam, Hasanudin, dkk, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI*, Jakarta: Erlangga, 2014, hlm, 738.

2. Barang jaminan (*Marhun bih*) dan manfaatnya tetap menjadi milik nasabah (*Rahin*).
 3. Pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai pada dasarnya menjadi kewajiban nasabah, namun dapat dilakukan juga oleh penerima gadai, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban nasabah.
 4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
 5. Penjualan barang gadai.
 6. Jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui Badan Arbitrase Nasional, setelah tercapai kesepakatan musyawarah.
- b. Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 yang ditetapkan pada tanggal 28 Maret 2002 M, tentang *Rahn* Emas Memutuskan bahwa :

Pertama:

1. *Rahn* Emas dibolehkan berdasarkan prinsip rahn (lihat Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*).
2. Ongkos dan biaya penyimpanan barang (Marhun) ditanggung oleh penggadai (*rahin*).
3. Ongkos sebagaimana dimaksud ayat 2 besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.
4. Biaya penyimpanan barang (*marhun*) dilakukan berdasarkan akad *ijarah*.

Kedua:

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

- c. Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 68/DSN-MUI/III/2008 yang ditetapkan pada tanggal 6 Maret 2008 M, tentang *Rahn Tasjily* Memutuskan bahwa :

Pertama: Ketentuan Umum

Rahn Tasjily adalah jaminan dalam bentuk barang atas utang tetapi barang jaminan tersebut (*marhun*) tetap berada dalam

penguasaan (pemanfaatan) *Rahin* dan bukti kepemilikannya diserahkan kepada *murtahin*.

Kedua: Ketentuan Khusus

Bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn Tasjily* dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. *Rahin* menyerahkan bukti kepemilikan kepada *murtahin*.
2. Penyimpanan barang jaminan dalam bentuk bukti sah kepemilikan atau sertifikat tersebut tidak memindahkan kepemilikan barang ke *Murtahin*. Dan apabila terjadi wanprestasi atau tidak dapat melunasi utangnya, *Marhun* dapat dijual paksa/dieksekusi langsung baik melalui lelang atau dijual ke pihak lain sesuai prinsip syariah.
3. *Rahin* memberikan wewenang kepada *Murtahin* untuk mengeksekusi barang tersebut apabila terjadi wanprestasi atau tidak dapat melunasi.
4. Pemanfaatan barang *marhun* oleh *rahin* harus dalam batas kewajiban sesuai kesepakatan.

5. *Murtahin* dapat mengenakan biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang *marhun* (berupa bukti sah kepemilikan atau sertifikat) yang ditanggung oleh *rahin*.
6. Besarnya biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang *marhun* tidak boleh dikaitkan dengan jumlah pinjaman yang diberikan.
7. Besaran biaya sebagaimana dimaksud huruf c tersebut didasarkan pada pengeluaran yang riil dan beban biaya lainnya berdasarkan akad *Ijarah*.
8. Biaya asuransi pembiayaan *Rahn Tasjily* ditanggung oleh *Rahin*.

Ketiga: Ketentuan-ketentuan umum fatwa No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* yang terkait dengan pelaksanaan akad *RahnTasjily* tetap berlaku.

Keempat: Ketentuan Penutup

1. Jika terjadi perselisihan (Persengkataan) di antara para pihak, dan tidak tercapai kesepakatan di antara mereka maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan

Arbitrase Syari'ah Nasional atau melalui Pengadilan Agama.

2. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

d. Rukun Gadai Syariah (*Ar-Rahn*)

Dalam menjalankan pegadaian Syariah, Pegadaian harus memenuhi rukun gadai syariah, Rukun *Rahn* tersebut antara lain:¹⁰

1. *Rahin*: Orang Yang menggadaika. Ia adalah orang yang berutang.
2. *Murtahin*: Orang yang menerima gadai. Ia adalah orang yang memberikan piutang.
3. *Marhun*: Barang Gadai.
4. *Marhun Bih*: Utang, nilai atau barang yang dipinjam rahin kepada Murtahin.
5. *Sighat* (Ijab dan Qobul): yaitu kesepakatan antara *rahin* dan *marhun* dalam melaksanakan transaksi gadai.

¹⁰ HM Cholis Nafis, *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta: Kuwais, 2012, hlm. 105

e. Syarat Gadai Syariah (*Ar- Rahn*)

Dalam menjalankan transaksi *Rahn* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

Syarat *Aqid*, adalah pihak-pihak yang melakukan perjanjian (*sighat*). *Aqid* terdiri dari dua pihak yaitu :*pertama, rahin* (yang menggadaikan), yaitu orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang akan digadaikan. *Kedua, murtahin*, (yang menerima gadai) yaitu, orang bank, atau lembaga yang dipercaya oleh *rahin* untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang (gadai).

Marhun Bih (Utang) syaratnya jumlah atas marhun bih harus berdasarkan kesepakatan *aqid*.

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

Sighat (Ijab Qobul) syaratnya adalah, *sighat* tidak boleh diselingi dengan ucapan yang lain, Ijab qobul dan diam terlalu lama pada waktu transaksi. Serta tidak boleh terikat oleh waktu.

f. Keuntungan Usaha Gadai

Menurut Kasmir, tujuan utama usaha gadai adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan pelepas uang atau tukang ijon atau rentenir yang

bunganya relatif tinggi. Jasa gadai akan menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Meminjam uang dipergadaian bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibanding dengan para pelepas uang atau tukang ijon. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari pegadaian dalam memberi pinjaman kepada masyarakat.

Seseorang yang sedang membutuhkan dana, seperti meminjam uang ke bank atau lembaga keuangan lainnya. Akan tetapi, kendala utamanya adalah prosedurnya yang rumit dan memakan waktu yang relative lebih lama. Kemudian disamping itu, persyaratan yang lebih sulit untuk dipenuhi seperti dokumen yang harus lengkap, membuat masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhinya. Begitu pula dengan jaminan yang diberikan harus barang-barang tertentu, karena tidak semua barang dapat dijadikan jaminan di bank.

Namun. Di perusahaan yang menyediakan jasa gadai begitu mudah dilakukan, masyarakat cukup datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa barang jaminan tertentu dan fotocopy KTP, maka uang pinjamanpun dalam waktu singkat dapat

terpenuhi. Pegadaian tidak mempermasalahkan untuk apa uang tersebut digunakan dan hal ini tentu bertolak belakang dengan pihak perbankan yang harus dibuat serinci mungkin tentang penggunaan uangnya. Begitu juga dengan sanksi yang diberikan relative ringan, apabila tidak dapat melunasi dalam waktu tertentu. Saksi yang paling berat adalah jaminan yang disimpan akan dilelang untuk menutupi kekurangan pinjaman yang telah diberikan.

g. Besarnya jumlah pinjaman

Besarnya jumlah pinjaman tergantung dari nilai pinjaman (barang-barang berharga) yang diberikan. Semakin besar nilainya, semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah demikian pula sebaliknya.¹¹

Kepada nasabah yang memperoleh pinjaman akan dikenakan sewa modal perbulan yang besarnya tergantung dari golongan nasabah. Golongan nasabah ditentukan oleh pegadaian berdasarkan jumlah pinjaman, yaitu A, B, C, dan D. Sedangkan besarnya sewa modal berubah sesuai dengan ketentuan pasar.

¹¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan....*, hlm 235

Dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman, maka barang-barang jaminan perlu ditaksir terlebih dahulu.¹² Untuk menaksir nilai jaminan yang dijaminakan pihak pegadaian memiliki ahli-ahli taksir, misalnya jika yang dijaminakan emas 50 gram, maka si ahli taksir akan menaksir berapa nilai riil emas tersebut, guna untuk menentukan besarnya dana yang akan diberikan kepada nasabah.

Nilai taksiran tersebut tersebut lebih rendah dari nilai pasar, hal ini dimaksudkan jika terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman, maka dengan mudah pihak pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah di bawah harga pasar. Disamping itu, pihak pegadaian juga mempunyai timbangan serta alat ukur tertentu, misalnya untuk mengukur karat emas dan gram emas. Tujuan akhir dari penilaian ini adalah untuk menentukan besarnya jumlah pinjaman yang dapat diberikan.

- h. Sekilas tentang Pegadaian konvensional dan Pegadaian syariah
 - 1. Pegadaian Konvensional

¹²Damanhur dan Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhoukseumawe", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No.2, Vol. 4 (Maret 2011) hlm 500

Tugas pokok Perum Pegadaian yaitu menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan kredit melalui hukum gadai. Sedangkan misi dan tujuan perum pegadaian adalah turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.¹³

Pegadaian konvensional mengambil bunga 5 % perbulan sebagai imbal jasa atas pinjaman uang atau bisa juga dipandang sebagai sewa atas penggunaan uang untuk jangka waktu tertentu. Bila peminjam terlambat membayar maka diberi peringatan dan diberi kesempatan 3 minggu untuk melunasi pinjamannya. Tetapi bila kemudian ternyata tidak bisa melunasi, maka barang jaminan disita dan dilelangkan.

Prinsip gadai emas konvensional memungut biaya dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda. Bunga dihitung berdasarkan jumlah uang pinjaman dengan ketentuan sebagai berikut :

¹³ Jurnal erni suhasti

- 1) FTV = 85% (Emas perhiasan) dan 90% (logam mulia) dari harga taksiran.
- 2) Jangka waktu minimal 15 hari (1 periode) maksimal 120 hari (4 bulan) dapat diperpanjang

Berikut adalah tabel tarif sewa modal pada pegadaian konvensional.

Tabel 2.1

Tarif Sewa Modal Pegadaian konvensional¹⁴

Pembiayaan KCA (Gadai Konvensional)					
Golongan	Uang Pinjaman (UP)		Tarif Sewa Modal		Lama Pinjaman (hari)
	Min	Max	Emas	Non Emas	
A	50.000	500.000	0.750% x UP	0.750% x UP	1 s/d 120
B1	500.001	1.000.000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120
B2	1.000.001	2.500.000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120
B3	2.500.001	5.000.000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120
C1	5.000.001	10.000.000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120
C2	10.000.001	15.000.000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120

¹⁴ Laily Nurhayati dan Radjab Djamali, *Pembiayaan Gadai Emas Konvensional dan Syariah*, Vol. 14 No. 2, Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2016, h.

C3	15.000.0 01	20.000.00 0	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120
D	20.000.0 01	1.000.000 .000	1.150 % x UP	1.150 % x UP	1 s/d 120

2. Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah atau Rahn mempeunyai persyaratan antara lain : dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong tanpa mencari keuntungan, hak gadai berlaku pada seluruh harta, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dilaksanakan tanpa melalui suatu lumbago dan tidak ada istilah bunga.

Sistem pegadaian konvensional sangat berbeda dengan gadai (*rahn*) dalam konsep Islam, perbedaan yang mendasar adalah terletak pada tujuannya, pegadaian konvensional yang diwariskan oleh belanda berwatak bisnis dan mencari keuntungan. Sedangkan gadai dalam islam disemangati oleh jiwa ta'awun, sehingga mengalami kesulitan atau kelambatan dalam membayar tanggungannya.¹⁵

Prinsip gadai emas syariah memungut biaya berupa biaya penitipan. Pemeliharaan, penjagaan dan penaksiran. Biaya dihitung berdasarkan nilai barang (harga taksiran) dengan ketentuan sebagai berikut :

¹⁵ *Ibid*..... h. 77

- 1) FTV = 85% (Emas perhiasan) dan 90% (logam mulia) dari harga taksiran.
 - 2) Jangka waktu minimal 10 hari (1 periode) maksimal 120 hari (4 bulan) dapat diperpanjang
- Berikut adalah tabel tarif sewa modal pada pegadaian konvensional.

Tabel 2.2

Pembiayaan Rahn Pegadaian Syariah

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah)					
Golongan	Marhun Bih		Tarif Ijaroh		Lama Pinjaman (hari)
	Min	Max	Emas	Non Emas	
A	50.000	500.000	0.450% x UP	0.450% x UP	1 s/d 120
B1	500.001	1.000.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
B2	1.000.001	2.500.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
B3	2.500.001	5.000.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
C1	5.000.001	10.000.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
C2	10.000.001	15.000.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
C3	15.000.001	20.000.000	0.710% x UP	0.720 % x UP	1 s/d 120
D	20.000.001	1.000.000.000	0.620 % x UP	0.650 % x UP	1 s/d 120

2.1.2. Teori Nilai Taksir

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. Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:¹⁶

- a) Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
- b) Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi kemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual kembali, dengan nilai sebagai berikut:

- 1) Logam mulia sebesar 88 % dari harga pasar
- 2) Berlian sebesar 45% dari harga pasar
- 3) Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar
- 4) Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar

¹⁶Ibid., 502

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.¹⁷

Jasa gadai emas membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya.¹⁸ Jasa yang diperoleh nasabah sebanding dengan biaya yang dibebankan dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih jasa yang diinginkan.¹⁹

b. Prosedur Penaksiran Barang gadai²⁰

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

1) Barang Kantong

a. Emas

1. Petugas penaksir melihat Harga Pasar Pusat (HPP) dan standart taksiran logam

¹⁷Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009, hlm, 70-71

¹⁸Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn

¹⁹Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen.....*, hlm 217-221

²⁰Cahyusha 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

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

b. Permata

1. Petugas penaksir melihat standar taksiran permata yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Standar ini selalu disesuaikan dengan perkembangan pasar permata yang ada.
2. Petugas penaksir melakukan pengujian kualitas dan berat permata
3. Petugas penaksir menentukan nilai taksiran

2) Barang Gudang

Barang barang gudang yang dimaksud disini yaitu meliputi: mobil, motor, mesin, barang elektronik, tekstil, dan lain-lain.

- a. Petugas penaksir melihat Harga Pasar Setempat (HPS) dari barang. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu

disesuaikan dengan perkembangan harga yang terjadi.

b. Petugas penaksir menentukan nilai taksir.

2.1.3. Teori Promosi

a. Pengertian Promosi

Promosi merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan tingkat penjualan atau memperkenalkan barang baru agar dapat diterima oleh konsumen. Suatu produk berapapun manfaatnya akan tetapi jika tidak dikenal oleh konsumen maka produk tersebut tidak akan diketahui manfaatnya dan mungkin tidak dibeli oleh konsumren.

Soeharjo sigit mengemukakan pendapatnya tentang promosi yakni “Promosi adalah setiap bentuk komunikasi yang digunakan oleh perusahaan untuk memberitahu (informasi), membujuk, atau mengingatkan orang mengenai produk jasa, bayangan (*image*), gagasan (*ide*) atau keterlibatan perusahaan dan masyarakat dengan maksud agar orang dapat menerimanya dan melakukan perbuatan

sebagaimana dikehendaki oleh perusahaan (pemasaran).²¹

Philip Kotler mendefinisikan bahwa “Promosi merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat dari produknya dan untuk meyakinkan konsumen agar melakukan pembelian”²²

Adapun pengertian Promosi menurut Bayu Swastha sebagai berikut.²³

1. Promosi adalah arus informasi atau persuasi atau satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran.
2. Promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan.

Dari pengertian di atas jelas bahwa pada dasarnya promosi merupakan usaha dalam bidang informasi yang pada pokoknya menitikberatkan pada tindakan yang menciptakan permintaan dalam pemasaran.

²¹Palata Luru, “Pengaruh tingkat suku bunga, promosi dan lokasi terhadap peningkatan omzet pada perum pegadaian cabang poso” *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol. 13 no. 2-September 2013, hlm, 23-24

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1), Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005, hlm 64

²³ Bayu Swastha, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2008, hlm 349

b. Tujuan Promosi

Dalam prakteknya tujuan promosi adalah sebagai berikut:²⁴

1) Modifikasi Tingkah laku

Orang-orang yang melakukan komunikasi itu mempunyai beberapa alasan, seperti : mencari kesenangan, mencari bantuan, memberikan pertolongan, atau instruksi, memberikan informasi, mengemukakan ide dan pendapat. Sedangkan promosi dari segi lain berusaha merubah tingkah laku dan pendapat, dan memperkuat tingkah laku yang ada untuk memberikan kesan baik sehingga mendorong pembelian barang dan jasa perusahaan.

2) Memberitahu

Kegiatan promosi dapat ditujukan untuk memberitahu pasar yang diuju tentang penawaran perusahaan.Promosi yang bersifat informasi umumnya lebih sesuai dilakukan pada tahap-tahap awal di dalam siklus kehidupan produk.

²⁴ Ibid., hlm 353

3) Membujuk

Promosi yang bersifat membujuk (persuasif) umumnya kurang disenangi oleh sebagian masyarakat. Namun kenyataannya sekarang ini justru yang banyak muncul adalah promosi yang bersifat persiasif. Promosi yang bersifat persuasif ini akan menjadi dominan jika produk yang bersangkutan mulai memasuki tahap pertumbuhan di dalam siklus kehidupannya.

4) Mengingat

Promosi yang bersifat mengingat dilakukan untuk mempertahankan merk produk di hati masyarakat dan perlu dilakukan selama tahap kedewasaan di dalam siklus kehidupan produk.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi promosi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penentuan kombinasi terbaik dari variabel-variabel promosi, seperti :²⁵

1) Besarnya dana yang digunakan untuk promosi

Jumlah dana yang tersedia merupakan faktor penting yang mempengaruhi promosi. Perusahaan yang memiliki danalebih besar, kegiatan promosinya akan lebih efektif

²⁵ Bayu Swastha, Irawan, *Manajemen*..... hal 355

dibandingkan dengan perusahaan yang hanya mempunyai sumber dana lebih terbatas.

2) Sifat pasar

Beberapa sifat pasar yang mempengaruhi promosi ini meliputi:

a) Luas pasar secara geografis

Perusahaan yang hanya mempunyai pasar lokal sering mengadakan kegiatan promosi yang berbeda dengan perusahaan yang memiliki pasar nasional atau internasional. Bagi perusahaan yang mempunyai pasar lokal mungkin sudah cukup menggunakan *personal selling* saja, tetapi bagi perusahaan yang mempunyai pasar nasional paling tidak harus menggunakan periklanan.

b) Konsentrasi pasar

Konsentrasi pasar ini dapat mempengaruhi strategi promosi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap jumlah calon pembeli, jumlah pembeli potensial yang macamnya berbeda-beda, dan konsentrasi secara nasional. Perusahaan yang hanya memusatkan penjualannya pada satu kelompok pembeli saja, maka penggunaan

alat promosinya akan berbeda dengan perusahaan yang menjual pada semua kelompok pembeli.

c) Macam pembeli

Strategi promosi yang dilakukan oleh perusahaan juga dipengaruhi oleh objek atau sasaran dalam kampanye penjualannya, apakah pembeli industri, konsumen rumah tangga, atau pembeli lainnya. Sering perantara pedagang ikut menentukan atau ambil bagian dalam pelaksanaan program promosi perusahaan.

3) Jenis produk yang dipromosikan

Faktor lain yang turut mempengaruhi strategi promosi perusahaan adalah jenis produknya, apakah barang konsumsi atau barang industry. Dalam mempromosikan barang konsumsi juga macam-macam, apakah barang konvenien, shopping, atau barang special. Pada barang industry pun juga demikian, cara mempromosikan instalasi akan berbeda dengan perlengkapan operasi.

4) Tahap tahap dalam siklus kehidupan produk

Strategi yang akan diambil untuk mempromosikan barang dipengaruhi oleh

tahap-tahap dalam siklus kehidupan barang tersebut.

Pada tahap pengenalan, perusahaan harus berusaha mendorong untuk meningkatkan permintaan primer lebih dulu. Jadi perusahaan harus menjual kepada pembeli dengan mempromosikan produk tersebut secara umum sebelum mempromosika satu merk tertentu.

Pada tahap pertumbuhan, kedewasaan, dan kejenuhan, perusahaan perusahaan dapat menitik beratkan periklanan dalam kegiatan promosinya. Pada tahap kemunduran perusahaan harus sudah membuat produk baru yang lebih baik. Dikarenakan produk yang lama penjualannya sudah tidak menentu dan tingkat labanya semakin menurun, bahkan usaha-usaha promosinya sudah tidak menguntungkan lagi.

2.1.4. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya.²⁶ 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 diterimapelanggan 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.

Dengan demikian pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.²⁷

²⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2000) hlm 41

²⁷Ahmad Ulinuha, "Pengaruh Pelayanan dan citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabang majapahit" *skripsi -- Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang, Fakultas Syariah, 2010*, hal 11

Berdasarkan pemaparan di atas maka yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah

b. Pentingnya Pelayanan.

Pelayanan dapat 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 di anggap baik.

Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Sebaiknya jika suatu organisasi tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang produk tersebut.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu organisasi untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh suatu organisasi. Penilaian di ukur dengan: *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu

harus ada) dan adequate service (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah)²⁸

Berry dkk mengatakan bahwa dalam mengembangkan pelayanan efektif secara sistem informasi setidaknya ada lima pertunjuk yaitu:

- 1) Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu organisasi harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- 2) Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu suatu organisasi harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- 3) Mengetahui saran nasabah yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.
- 4) Menghubungkan pelayanan dan output yang dihasilkan oleh suatu organisasi dan diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan organisasi tersebut.
- 5) Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan sistem informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi.

²⁸Rambat lopiyoadi dan Hamdani,*Manajemen....* hlm 189

Berdasarkan pendapat di atas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian jasa gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi melakukan transaksi di satu organisasi tersebut.

c. Tujuan Pelayanan.

Sama halnya dengan suatu organisasi atau perusahaan mempunyai suatu tujuan tertentu, begitu juga pemberian pelayanan juga mempunyai tujuan umum menurut sugiaro antara lain:

1) Tujuan bagi perusahaan

Bagi suatu perusahaan pemberian pelayanan bertujuan untuk:

- a) Meningkatkan hasil
- b) Menghindari perputaran tenaga kerja
- c) Dapat meningkatkan semangat kerja kepada karyawan
- d) Bisa memberikan motivasi dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan.

- e) Mengikut sertakan karyawan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.
 - f) Mengurangi keluhan-keluhan.
 - g) Dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam hubungan dengan kesejahteraan sosial.
 - h) Memperbaiki hubungan manusia
 - i) Merupakan alat untuk meningkatkan kesejahteraan badaniah dan rohaniah.
 - j) Memperbaiki kondisi kerja.
 - k) Menambahkan perasaan aman.
 - l) Memperbaiki sikap karyawan yang menguntungkan terhadap pekerjaan dan lingkungan.²⁹
- 2) Tujuan bagi karyawan perusahaan
- a) Dapat memberikan kenikmatan melalui fasilitas yang dengan cara lain tidak tersedia.
 - b) Memberikan kepuasan kerja
 - c) Menghindari perasaan tidak aman
 - d) Memotivasi keinginan untuk kemajuan perseorangan
 - e) Memberikan kesepakatan tambahan untuk memperoleh status

²⁹Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm 36

f) Memberikan kompensasi tambahan

3) 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.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

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.

Citra pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan merupakan penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan produk. Kemudian pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Berdasarkan pendapat di atas, apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

e. Indikator Pelayanan.

Dari penelitian ini ditemukan bahwa indikator pelayanan didasarkan pada lima dimensi yaitu:

- 1) *Tangibility* (Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Emphaty* (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang

baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.³⁰

2.1.5. Teori Pengembalian Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, biaya disebutkan sebagai uang yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan, melakukan, dsb) sesuatu; ongkos; belanja; pengeluaran; missal:....sekolah ditanggung oleh kakaknya;... hidup di jakarta sangat tinggi.³¹

Dalam kamus perbankan yang dimaksud dengan biaya adalah pengeluaran atau pengorbanan yang tak terhindarkan untuk mendapatkan barang atau jasa dengan tujuan memperoleh maslahat, pengeluaran untuk kegiatan, tujuan atau waktu tertentu ,seperti ongkos pengiriman, pengepakan dan penjualan dimaksudkan untuk memperoleh penghasilan; dalam laporan labarugi perusahaan, komponen biaya merupakan pengurangan dari pendapatan, pengertian biaya berbeda dengan beban. Semuanya biaya adalah

³⁰<http://Strategic.jurnal.upi.edu/2017/01/04/pengaruh-diferensiasi-produk-dan-citra-merek-terhadap-keputusan-pembelian-mobil/>

³¹ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm 146

beban, tetapi tidak semua beban adalah biaya (*cost; expense*).³²

Pengertian pembiayaan menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat (12) adalah “penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” Secara Konvensional kegiatan pembiayaan dikenal dengan istilah kredit.

Pengertian kredit menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat (11) adalah “penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.³³

b. Unsur – Unsur Pembiayaan

Adapun unsur-unsur pembiayaan syariah adalah sebagai berikut:

³² Bank Indonesia, *Kamus Perbankan*, (1999), cet Ke-1

³³ *ibid*

1. Tidak menyalahi hukum syariah yang disepakati adanya.
 2. Terjadinya perjanjian atas dasar saling ridho dan ada pilihan, dalam hal ini tidak boleh ada unsur paksaan dalam membuat perjanjian tersebut.
 3. Isi perjanjian harus jelas dan gamblang.
- c. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Tujuan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai islam. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha dibidang industri, pertanian, dan perdagangan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun ekspor.

Sedangkan fungsi pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya untuk mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di Indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan pembiayaan dengan prinsip syariah yang menerapkan sistem bagi hasil yang tidak memberatkan debitur.

2. Membantu kaum dhuafa yang tidak tersentuh oleh bank konvensional karena tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank konvensional.
 3. Membantu masyarakat ekonomi lemah yang selalu dipermainkan oleh rentenir dengan membantu melalui pendanaan untuk usaha yang dilakukan.
- d. Jenis-jenis pembiayaan
1. Berdasarkan Tujuan Penggunaannya, dibedakan dalam:
 - a. Pembiayaan Modal kerja
 - b. Pembiayaan konsumtif
 - c. Pembiayaan Investasi
 2. Berdasarkan cara pembayaran angsuran bagi hasil, dibedakan dalam:
 - a. Pembiayaan dengan angsuran pokok dan bagi hasil periodic.
 - b. Pembiayaan dengan bagi hasil angsuran pokok periodic dan akhir
 - c. Pembiayaan dengan angsuran pokok dan bagi hasil akhir
 3. Metode hitung angsuran yang akan digunakan. Ada tiga metode yang ditawarkan yaitu:

- a. *Efektif*, yakni angsuran yang dibayarkan selama periode angsuran. Tipe ini adalah angsuran pokok pembiayaan meningkat dan bagi hasil menurun dengan total sama dalam periode angsuran.
 - b. *Flat*, yakni angsuran pokok dan *margin* merata untuk setiap periode.
 - c. *Sliding*, yakni angsuran pokok pembiayaan tetap dan bagi hasilnya menurun mengikuti sisa pembiayaan (*outstanding*)
4. Berdasarkan Jangka Waktu Pemberiannya
 - a. Pembiayaan dengan Jangka Waktu Pendek umumnya dibawah 1 tahun.
 - b. Pembiayaan dengan Jangka Waktu Menengah umumnya sama dengan 1 tahun.
 - c. Pembiayaan dengan Jangka Waktu Panjang, umumnya diatas 1 tahun sampai dengan 3 tahun.
 - d. Pembiayaan dengan jangka waktu diatas tiga tahun dalam kasus yang tertentu seperti untuk pembiayaan investasi perumahan, atau penyelamatan pembiayaan.
 5. Berdasarkan Sektor Usaha yang dibiayai
 - a. Pembiayaan Sektor Perdagangan (contoh : pasar, toko kelontong, warung sembako dll.)

- b. Pembiayaan Sektor Industri (contoh : *home industri*; konfeksi, sepatu)
- c. Pembiayaan *konsumtif*, kepemilikan kendaraan bermotor (contoh: motor , mobil dll.)
- e. Prinsip-prinsip pembiayaan

Dalam pembiayaan yang dilakukan pada lembaga pembiayaan utamanya menggunakan prinsip 5C + 1S, yaitu:

1. *Character*
2. *Capacity*
3. *Capital*
4. *Colleteral*
5. *Condition*
6. *Syariah*³⁴

- f. Prosedur pemberian kredit (pembiayaan) gadai³⁵

Prosedur mendapatkan dana pinjaman dari perum pegadaian adalah sebagai berikut :

- 1) Calon nasabah datang langsung ke loket penaksir dan menyerahkan barang yang akan dijadikan jaminan dengan menunjukkan surat bukti diri

³⁴Cahyusha 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

³⁵ *ibid*

seperti KTP atau surat kuasa apabila pemilik barang tidak bisa datang sendiri.

- 2) Barang jaminan tersebut diteliti kualitasnya untuk menaksir dan menetapkan harganya. Berdasarkan taksiran yang dibuat penaksir, ditetapkan besarnya uang pinjaman yang dapat diterima oleh nasabah. Besarnya nilai uang pinjaman yang diberikan lebih kecil daripada nilai pasar dari barang yang digadaikan. Perum pegadaian secara sengaja mengambil kebijakan ini guna mencegah munculnya kerugian.
 - 3) Selanjutnya Pembayaran uang pinjaman dilakukan oleh kasir tanpa ada potongan biaya apapun kecuali potongan premi asuransi.
- g. Prosedur Pengembalian kredit (pembiayaan) gadai

Prosedur pengembalian pembiayaan sesuai dengan syarat syarat yang telah ditentukan pada waktu pemberian pinjaman, nasabah mempunyai kewajiban untuk melakukan pengembalian pembiayaan yang telah diterima. Pada dasarnya, nasabah dapat melunasi kewajibannya setiap saat tanpa harus menunggu jatuh tempo pelunasan. Pelunasan uang pinjaman oleh nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Nasabah membayarkan uang pinjaman dan ditambah sewa modal (bunga) langsung kepada kasir disertai dengan bukti surat gadai
- 2) Barang dikeluarkan oleh petugas penyimpanan barang
- 3) Barang yang digadaikan dikembalikan kepada nasabah.

Sedangkan apabila pembiayaan belum dapat dikembalikan pada waktunya, dapat diperpanjang dengan cara mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu pinjaman selama 120 hari atau 4 bulan kembali. Dengan pengembalian sesuai ketentuan yang berlaku seperti diatas.

1.2. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian sebelumnya yang membahas mengenai gadai emas dan keputusan nasabah di antaranya sebagai berikut :

Tabel 2.3

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penyusun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Promosi, dan Pelayanan Terhadap	Yaslima Dewi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) 2013 Naskah tidak	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan secara

	Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta)	dipublikasikan	bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan faktor biaya-biaya dan promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna jasa pembiayaan gadai emas syariah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara, Yogyakarta.
2	Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan terhadap keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian	Arifin (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015) Naskah tidak di publikasikan	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, Biaya-biaya, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran,

	Sidoarjo.		biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah pengguna jasa Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo.
3	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan Gadai emas Syariah Syariah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Cabang CIK DI TIRO)	Ahmad Rifqi Damarjati (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014 Naskah tidak di publikasika	Hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa secara bersala-sama (simultan) nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan, berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. Sedangkan dari hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa faktor biaya-biaya tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas syariah. Sedangkan untuk faktor nilai taksiran, faktor promosi dan faktor pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan

			signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas syariah pada BPD DIY Syariah Cabang CIK DI TIRO.
4	Pengaruh Promosi, Harga taksiran barang, dan prosedur pencairan pinjaman Terhadap Minat Nasabah Non Muslim dalam Pemilihan Produk Gadai Emas di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru	Nita Ainul Khasanah (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2004) Naskah tidak dipublikasikan	Hasil dari Analisis penelitian menunjukkan bahwa faktor promosi, harga taksiran barang, dan prosedur pencairan pinjaman memiliki pengaruh positif dan signifikan pada a 5 % terhadap minat nasabah nasabah non muslim dalam pemilihan produk gadai emas di PT. Bank BRI Syariah setelah data itu diidentifikasi outlier. Dengan demikian dari ketiga faktor tersebut, faktor prosedur pencairan pinjaman merupakan fakto yang paling utama/dominan dalam mempengaruhi minat nasabah non muslim dalam pemilihan produk Gadai Emas di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway- Waru.

Sumber: Diolah dari berbagai skripsi yang relevan dengan tema penelitian.

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas maka penulis ingin meneliti faktor nilai taksiran, promosi dan pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang dikarenakan beberapa hal yang menjadi pembeda antara karya tulis ini dengan penelitian sebelumnya.

Skripsi pertama, berjudul Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Pelayanan terhadap keputusan Nasabah menggunakan jasa pembiayaan Gadai Emas Syariah. Perbedaannya terletak pada studi kasus atau lokasi penelitian. Pada penelitian tersebut studi kasusnya adalah Bank Syariah sedangkan penulis melakukan studi kasus di Pegadaian Syariah. Sehingga berbeda pula karakteristik nasabah yang dijadikan respondennya. Perbedaan selanjutnya terletak pada variabel yang digunakan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya sehingga jelas hasil analisisnya akan berbeda dengan pelaksanaan atau aplikasi dari sisi produknya pun berbeda.

Skripsi Kedua, berjudul Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan terhadap keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada studi kasus atau lokasi penelitian.

Pada penelitian tersebut studi kasusnya adalah pada lembaga keuangan Non Bank, yakni Solusi Tunai sedangkan penulis melakukan studi kasus di Pegadaian Syariah. Sehingga berbeda pula karakteristik nasabah yang dijadikan respondennya. Perbedaan selanjutnya terletak pada variabel yang digunakan oleh penulis dengan peneliti sebelumnya sehingga jelas hasil analisisnya akan berbeda dengan pelaksanaan atau aplikasi dari sisi produknya pun berbeda.

Skripsi Ketiga, berjudul Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan Gadai emas Syariah Syariah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Cabang CIK DI TIRO). Perbedaannya dengan penulis terletak dari sisi analisisnya. Peneliti sebelumnya menggunakan analisis faktor yang *output* adalah faktor-faktor yang berpengaruh, sedangkan penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabelnya pun berbeda, serta lokasi penelitian dan karakteristik respondennya pun berbeda pula.

Skripsi Keempat, berjudul Pengaruh Promosi, Harga taksiran barang, dan prosedur pencairan pinjaman Terhadap Minat Nasabah Non Muslim dalam Pemilihan Produk Gadai Emas di PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru. Perbedaan dengan peneliti sebelumnya ini yaitu dari segi variabel terikat (Y) nya. Kalau peneliti sebelumnya menggunakan minat nasabah, yang berarti objek

penelitiannya adalah calon nasabah. Sedangkan penulis menggunakan variabel keputusan nasabah dalam pengembalian barang gadai emas, yakni objek penelitiannya adalah nasabah gadai emas pada pegadaian syariah. Kemudian dari sisi lokasi penelitian, peneliti sebelumnya menggunakan Bank sebagai objek penelitian. Sedangkan penulis menggunakan lembaga non bank, kemudian dari segi karakteristik responden juga berbeda.

1.3. KERANGKA KONSEPTUAL

Produk Gadai Emas Syariah (*Rahn*) merupakan salah satu produk layanan jasa PT. Pegadaian (Persero). Gadai *Rahn* merupakan penyerahan barang (*Marhun*) kepada pihak pemberi hutang (*murtahin*) yang dilakukan oleh orang yang berhutang (*rahin*) sebagai jaminan atas hutang yang diterima.

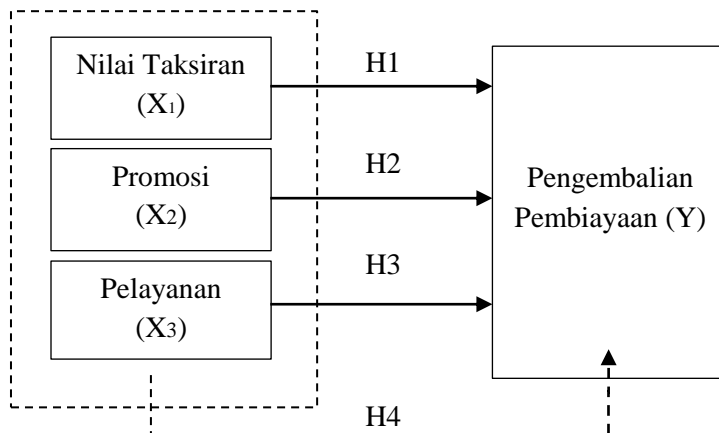
Dalam konteks penelitian ini, maka aspek-aspek yang akan di ukur dari produk Gadai Emas Syariah ini meliputi : Nilai taksiran, Promosi, dan Pelayanan. Nilai taksiran yang dimaksud disini adalah ketentuan yang ditetapkan petugas penaksir yang ditunjuk oleh manajemen dalam menaksir barang (emas) yang akan digadaikan nasabah kepihak pegadaian guna mendapatkan dana pinjaman dari produk gadai emas syariah tersebut.

Promosi merupakan faktor yang penting bagi suatu perusahaan dalam memperkenalkan produk dan jasanya. Promosi yang menarik dan menjanjikan mampu menarik minat nasabah

untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Dari segi pelayanan dimensi yang digunakan penulis adalah *tangible* dan *responsiveness*. *Tangible* dalam penelitian kali ini tentang kenyamanan ruang tunggu, peralatan teknologi yang canggih dan modern, karyawan terampil menggunakan fasilitas. Kemudian yang mendasari pengujian *Responsiveness* adalah itikad baik untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat.

Pengembalian pembiayaan dalam penelitian ini menggunakan kerangka pikir yaitu dengan memperhatikan pengaruh variabel nilai taksiran, promosi dan pelayanan secara simultan maupun parsial yang membuat nasabah mengembalikan pinjaman barang gadai emas syariah di Pegadaian dari beberapa variabel yang ada dan melihat variabel yang paling berpengaruh.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Keterangan :

----- = Hubungan Secara Parsial

————— = Hubungan Secara Simultan

1.4. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan proposisi yang masih bersifat sementara dan masih harus di uji kebenarannya. Ada juga yang mendefinisikan Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang ada dimana kebenarannya masih perlu untuk dikaji dan diteliti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Nilai Taksiran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembalian pembiayaan

barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.

- H2 : Promosi secara simultan berpengaruh positif terhadap pengembalian pembiayaan barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.
- H3 : Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap pengembalian pembiayaan barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.
- H4 : Nilai Taksiran, Promosi, dan Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap pengembalian pembiayaan barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif untuk melihat pengaruh nilai taksiran, promosi dan pelayanan terhadap pengembalian pembiayaan barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut adalah penjelasan masing-masing sumber data:

3.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli.¹ Data Primer dari penelitian diperoleh secara langsung dari sumber asli (Nasabah dan pengguna jasa Pegadaian Syariah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang) dan hasil kuesioner yang disebarkan pada nasabah. Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner.

¹ Muhammad, Metode penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif,

3.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan.²Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literature, jurnal, atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

3.3. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Definisi populasi menurut Arikunto adalah keseluruhan subjek penelitian.³Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴

Lebih lanjut Arikunto menjelaskan: “ Penelitian Populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua liku-liku yang ada dalam populasi. Oleh karena subjeknya meliputi semua yang terdapat dalam populasi, maka juga disebutkan sensus.”⁵

Berdasarkan definisi di atas, maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan

² Muhammd, 105

³ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi VI), Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm. 30

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hlm 90

⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian.....*, hlm 131

produk gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang yang berjumlah 208 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya meneliti sebagian dari populasi, maka menurut pendapat arikunto penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel tersebut. Adapun yang dimaksud dengan menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sampel sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi.⁶

Untuk menentukan sampel yang di ambil dari populasi anggota penulis mengambil pendapat Gay, yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang dapat diterima berdasarkan metode deskriptif adalah 10% dari populasi yaitu 20 orang nasabah.⁷

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak (*Random Sampling*). Sampel acak (*Random Sampling*) adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

⁶ Ibid, hlm 131-132

⁷ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Perss, 2008, hlm 103

Alasan penulis menggunakan metode Gay dalam pengambilan sampel dikarenakan nasabah yang datang ke Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square setiap harinya tidak menentu. Satu hari maksimal hanya 4 sampai 7 nasabah. Untuk memenuhi Sampel penulis juga mengambil sampel acak di Pegadaian Syariah Cabang Kaligarang.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan salah satu tahapan dalam penelitian yang menentukan tingkat keakuratan hasil penelitian. Proses pengumpulan data yang sistematis akan membantu dalam proses penelitian selanjutnya. Proses pengumpulan data ditentukan oleh metode pengumpulan data, diantaranya adalah :

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden.⁸Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai tentang pengaruh nilai taksiran, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadain Syariah Ngaliyan Square Semarang. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm. 70

karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert 4 point yang diisi oleh para nasabah produk gadai emas yang menjadi responden. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pendekatan ini diawali dari rumusan masalah dan kemudian ditarik suatu hipotesis berdasarkan teori pendukung.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrument dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat negative sampai sangat positif dengan 4 (empat) alternative jawaban, dengan jawaban masing-masing berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Dengan menggunakan skala likert masing-masing instrument jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

SS : 4

S : 3

TS : 2

STS : 1

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁹ Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, serta data lain yang mendukung.

Dalam menggunakan metode dokumentasi, maka peneliti mencari dalam dokumen atau bahan pustaka. Data yang diperoleh sudah tertulis atau diolah oleh orang lain atau suatu lembaga, dengan kata lain data sekunder.

3. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak terkait terhadap permasalahan yang diteliti.¹⁰

Penulis mencari informasi dari staf dan karyawan dengan cara melakukan wawancara, khususnya kepada karyawan bagian penaksir pada Unit Cabang Pegadaian

⁹ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian.....*, hlm.231

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993 hlm. 107

Syariah Ngaliyan Square Semarang. Wawancara dilakukan oleh peneliti meliputi jumlah nasabah produk gadai emas dan juga hal-hal yang berkaitan dengan produk gadai emas.

4. Metode Literatur

Merupakan metode pengumpulan informasi yang relevan dengan penelitian yang bersangkutan. Metode ini dilakukan melalui pengumpulan informasi dari buku dan jurnal yang sesuai dengan penelitian ini.

3.5. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹¹

Variabel dalam penelitian ini adalah nilai taksiran, promosi, dan pelayanan serta pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square.

Dalam penelitian ini, variabel dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel tidak bebas (*dependent variabel*). Menurut Sugiyono “Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hlm. 38

berubahnya variabel dependent (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.¹²

Dari penjelasan mengenai variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) di atas, maka yang menjadi variabel bebas dan variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah nilai taksiran (X1), promosi (X2), dan Pelayanan (X3).

2. Variabel tidak bebas (*dependent variable*)

Variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah (Y)

3.6. Devinisi Operasional

Untuk menjelaskan variabel variabel yang sudah di definisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dan penelitian.

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel untuk konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.¹³

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hlm.3

¹³ M.Nasir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm

Adapun definisi operasional variabel dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Nilai Taksiran (X1)	Nilai taksiran berkaitan tentang menaksir Emas yang akan digadaikan pihak nasabah kepada pihak pegadaian berkisar antara satu jutaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taksiran emas yang dilakukan oleh Pegadaian lebih tinggi dibanding yang lain 2. Nilai taksiran Pegadaian tidak terlalu rendah atau sesuai dari standar harga pembelian emas yang berlaku saat ini. 3. Jumlah dana yang diberikan Pegadaian 	Diukur menggunakan skala likert

		<p>sesuai dengan ketentuan perusahaan.</p> <p>4. Kesesuaian dalam penaksiran karatase serta kesesuaian penaksir berat emas atau perhiasan yang digadaikan oleh nasabah pada Pegadaian.</p>	
Promosi (X2)	<p>Promosi adalah fungsi komunikasi dari pegadaian syariah yang bertanggung jawab menginformasikan dan membujuk atau mengajak nasabah.</p>	<p>1. Advertising (Periklanan) bentuk komunikasi pegadaian syariah untuk menyampaikan pesan kepada nasabah</p>	<p>Diukur menggunakan skala likert</p>

		<p>lewat media cetak seperti Brosur, Koran, majalah,</p> <p>2. Direct Marketing adalah pemasaran pegadaian syariah secara langsung menggunakan seperti seminar dll</p> <p>3. Personal Selling komunikasi langsung tatap muka antara pegawai pegadaian dan nasabah untuk memperkenalkan produk</p>	
--	--	---	--

		gadai emas syariah	
Pelayanan (X3)	Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaian yang mengimbangi harapan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer service (CS) memberikan pelayanan kepada nasabah yang menggunakan produk Gadai Emas Syariah dengan berpenampilan sopan dan menarik, serta memberikan 3S (Salam, Senyum, Sapa). 2. Customer Service (CS) memberikan penjelasan yang jelas, 	Diukur menggunakan skala likert

		<p>akurat, dan dapat diandalka n mengenai produk Gadai Emas Syariah.</p> <p>3. Customer Servive (CS) cepat tanggap dalam memaham i kebutuhan nasabah dan melaksana kan prosedur pengguna an produk Gadai Emas Syariah.</p> <p>4. Fasilitas yang diberikan kepada nasabah pengguna produk Gadai Emas Syariah</p>	
--	--	---	--

		cukup memuaskan.	
Pengembalian Pembiayaan (Y)	Pengembalian pembiayaan berarti proses yang dilakukan nasabah pada saat menggunakan produk Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang berdasarkan faktor-faktor yang diteliti (Nilai Taksiran Promosi, Pelayanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai Taksiran tinggi yang diberikan Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square mempengaruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan barang gadai emas pegadaian syariah. 2. Promosi yang dilakukan oleh Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square dapat mempengaruhi 	Diukur menggunakan skala likert.

		<p>aruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan.</p> <p>3. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pegadain Syariah mendorong nasabah dalam pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square.</p> <p>4. Prosedur pengajuan Pembiayaan yang sangat</p>	
--	--	--	--

		mudah, cepat dan aman mendoro ng nasabah untuk menggun akan produk gadai emas syariah.	
--	--	--	--

Sumber : Diolah dari berbagai data pada penelitian terdahulu

3.7. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi gambaran dari karakteristik responden atau nasabah (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan) serta variabel penelitian yang mencakup variabel bebas yaitu : nilai taksiran, promosi dan pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu Pengembalian Pembiayaan.

2. Uji Validitas dan Reliabilitis

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur.¹⁴ Data dikatakan valid jika pernyataan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh angket tersebut. Butir-butir pernyataan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh angket tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam angket di uji terhadap faktor terkait.

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya di ukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket.

Tinggi rendah validitas suatu angket dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item

¹⁴ DwiPriyanto, “*Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*,” Yogyakarta: Media Kom, 2008, hlm. 16

dianalisis dengan menggunakan computer program SPSS.

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 (5%) pada jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi product moment lebih besar dari *critical value*, maka instrument ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrument ini dinyatakan tidak valid.¹⁵ Data yang valid pasti reliable dan objektif.¹⁶

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *croanbach Alpha*.¹⁷

Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ berarti instrument reliable dan sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ berarti instrument unreliable. Menurut Umar, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

¹⁵ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm 127

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian,* hlm 3

¹⁷ Dwi Priyanto, "Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS" Yogyakarta: Mediakom, 2013, hlm 26

- 1) Cronbach Alpha 0,6 = reliabilitas buruk
- 2) Cronbach Alpha 0,6 – 0,79 = reliabilitas diterima
- 3) Cronbach Alpha 0,8 = reliabilitas baik

Instrumen untuk mengukur masing-masing variable dikatakan reliable jika memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60.¹⁸

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_1 diterima atau secara bersama-sama (*simultan*) variabel bebas dapat berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama (simultan) variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan *probability* sebesar 5% ($\alpha = 0,05$)

- Jika signifikansi $\geq \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima H_1 ditolak.

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2005, hlm 41-45

- Jika signifikansi $\geq \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dilakukan dengan menggunakan pengolahan data SPSS (*Statistical Package for Social Science*)

b. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas (*independen*) secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.¹⁹

Dengan pengujian hipotesis

- $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara nilai taksiran, promosi, dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).
- $H_1 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ berarti ada pengaruh yang signifikan antara nilai taksiran, promosi, dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y).

Signifikansi pengaruh tersebut dapat diambil keputusan dengan cara membandingkan antara T_{tabel} dengan nilai T_{hitung} .

¹⁹ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS* Yogyakarta: Andi, 2005, hlm. 43

Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan menolak H_1 maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikansinya :

1. Jika tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 2. Jika tingkat signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
4. Uji Asumsi Klasik

Hasil dari regresi berganda akan dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak baik bila memenuhi beberapa asumsi yang disebut sebagai asumsi klasik. Agar mendapatkan regresi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang disyaratkan untuk memenuhi uji asumsi normalitas dan bebas dari multikoleniaritas, heteroskedostisitas, serta auto korelasi.²⁰

²⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001, hlm. 56-57

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan normal probability plot yaitu apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang variabel-variabel bebasnya tidak memiliki kolerasi yang tinggi atau bebas dari multikolinieritas. Deteksi adanya gejala multikolinieritas dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan toleransi melalui SPSS. Model regresi yang bebas multikolinieritas memiliki nilai dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila memiliki nilai VIF (*variance inflation factor*) disekitar angka 1, (missal besarnya nilai VIF = 1,256)
2. Mempunyai angka Tolerance mendekati 1, (Misalnya nilai toleransi sebesar 0,687)
3. Apabila kedua kriteria tersebut dipenuhi, maka dinyatakan tidak ada problem multikolinierisme.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram *scatterplot*, dimana sumbu X adalah residual dan Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap variabel terikat (Y).²¹ Bentuk matematika dari analisis berganda adalah:²²

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

Keterangan :

Y	: Keputusan Nasabah	X1	: Nilai Taksiran
A	: Konstanta	X2	: Promosi
b1, b2, b3	: Koefisien	X3	: Pelayanan
E	: Error		

²¹ Danang Sunyoto, *Praktik SPSS untuk Kasus*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2011, hlm. 61

²² Douglas A. Lind, *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi* Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008, hlm. 119

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Profil lembaga

4.1.1. Letak Geografis Pegadaian Syariah Ngaliyan Square

Unit Cabang Pegadaian syariah ngaliyan Square bertempat di Kompleks Ruko Grand Ngaliyan Square C-58. Berdiri pada tanggal 4 Mei 2016. Pegadaian Syariah Ngaliyan Square merupakan anak cabang dari Pegadaian Syariah Cabang Kaligarang. Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square ini juga terletak di tempat yang sangat strategis, berada di komplek ruko pertokoan yang menjual berbagai macam kebutuhan masyarakat. Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang didirikan dalam rangka menjawab semua kebutuhan sebagai konsumen baik itu muslim maupun non muslim yang menginginkan transaksi yang aman tanpa mengandung unsur riba', karena riba sudah jelas diharamkan dalam Islam.

4.1.2. Sejarah Singkat Pegadaian dan Perkembangannya

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan *Bank van Leaning* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Pada saat inggris mengambil alih

pemerintahan (1811-1816) *Bank Van Leaning* milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberikeleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari pemerintah setempat. Pada saat Belanda berkuasa kembali dikeluarkan saat Belanda (stbl) No. 131 tanggal 1 April 1901, sebagai dasar hukum bagi pendirian pegadaian negeri pertama di Sukabumi, yang kemudian dijadikan sebagai hari lahirnya pegadaian di Indonesia.¹

Namun diyakini oleh bangsa Indonesia bahwa jauh sebelum itu, masyarakat Indonesia telah mengenal transaksi gadai dengan menjalankan praktik utang piutang dengan jaminan barang bergerak. Oleh karena itu, perum pegadaian merupakan sarana alternatif pertama dan sudah ada sejak lama serta sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Namun belakangan ini perum pegadaian mulai tampil dengan membangun citra baru melalui berbagai media, termasuk televisi, dengan motto “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Meskipun perusahaan membawa misi *Public Service Obligation*, ternyata tetap mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam bentuk pajak dan bagian keuntungan kepada pemerintah. Seiring dengan dikeluarkannya fatwa DSN-MUI tentang haramnya *riba* dan undang-undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan

¹ Pirgong Matua, *Sejarah Singkat Perusahaan Umum (PERRUM) Pegadaian*, Jakarta: tp, 2003

Syariah, yang isinya menyatakan perbankan syariah boleh mendirikan usaha *Rahn* (gadai).²

Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan usahanya mencoba untuk membuat produk gadai syariah, namun karena tidak mempunyai sumber daya manusia dan peralatan yang cukup memadai, kemudian Bank Muamalat Indonesia mengajak perum pegadaian untuk bekerja sama mendirikan pegadaian syariah. Tawaran tersebut mendapat tanggapan yang positif dari perum pegadaian yang juga sedang mempelajari pembentukan pegadaian syariah. Pada tahun 2002 nota kesepakatan kerja sama dibuat antara perum pegadaian dengan bank muamalat Indonesia. Pada tanggal 20 Desember 2002 penandatanganan kerja sama dilakukan dengan Nomor 446/SP 300.233/2002 dan 015/BMI/PKS/XII/2002. Bank Muamalat Indonesia menandatangani kerja sama dengan perum pegadaian untuk tambahan modal, dengan bentuk pembiayaan musyarakah sejumlah Rp.40.000.000.000,-. Kemudian pada tanggal 14 Januari 2003 secara resmi dibentuk Pegadaian Syariah dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) dan operasionalnya Dewan Direksi Perum Pegadaian Nomor:06.A/UL.3.00.22.3/2003 tentang

²Ali Murtadho, Abdul Ghofur, dkk, *Menuju Lembaga Keuangan yang Islami dan Dinamis*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2012, hlm. 117

pemberlakuan Manual Operasional Unit Layanan Gadaai Syariah.³

Pada tahun 2008 kontrak kerja sama dengan bank muamalat Indonesia dihentikan. Uang modal yang dipinjam dalam bentuk pembiayaan musyarakah telah dikembalikan. Kini perum pegadaian bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri dengan tambahan modal yang diberikan sebesar kurang lebih Rp. 50.000.000.000. Bank Syariah Mandiri menawarkan harga yang lebih miring sehingga pemotongan tarif ijarah dapat dilakukan.⁴

Pembentukan pegadaian syariah ini juga berdasarkan pada fatwa DSN No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn dan fatwa DSN No.26/DSNMUI/ III/2002 tentang *rahn* emas. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah atau ULGS sebagai unit organisasi dibawah binaan Devisi Usaha Lain Perum Pegadaian. Namun, baru pada awal tahun 2004 perum pegadaian memisahkan pegadaian

³Hermawan Kertajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006, hlm.

206.

⁴Ibid,.hlm. 207.

syariah kedalam devisi tersendiri yaitu Devisi Usaha Syariah serta menjadikan setiap cabangnya sebagai binaan Kantor Wilayah (Kanwil) perum pegadaian. Salain itu, perum pegadaian juga telah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) sendiri yang berguna untuk memberikan pengarahan dan pengawasan terhadap kehalalan produk yang diluncurkan.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta pada tanggal 14 Januari 2003 dengan nama Unit Layanan Gadaai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika, menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih ditahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah. Isrilah ULGS kemudian berubah menjadi Cabang Pegadaian Syariah (CPS).⁵

4.1.3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

1. Visi Pegadaian

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalumenjadi market leader dan mikro berbasis fiduasi selalu menjadi yangterbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

⁵Wawancara dengan Rizky Amalia Dayinta selaku karyawan Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, Semarang, 3 Mei 2017.

2. Misi Pegadaian

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usahanya dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁶

4.1.4. Tugas, Tujuan dan Fungsi Pegadaian.⁷

1. Tugas pokok

Pegadaian Syariah dibentuk sebagai unit bisnis yang mandiri dengan maksud untuk menjawab tantangan kebutuhan masyarakat yang mengharapkan adanya pelayanan pinjam meminjam yang bebas dari unsure riba, maysir dan gharar yang

⁶www.pegadaian.co.id,

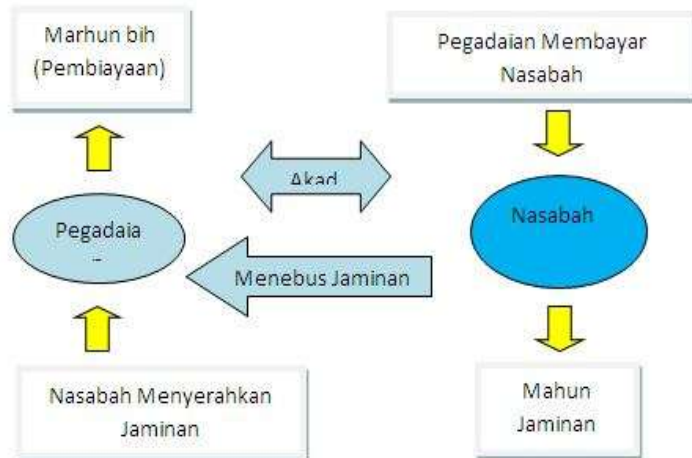
⁷Buku Saku Pengenalan Produk Perum Pegadaian, (Jakarta: 2009), hal 8

diharamkan oleh syariat Islam. Dalam kenyataannya di lapangan, bukan hanya perum pegadaian yang menjawab tantangan ini, tetapi juga lembaga lainnya. Dengan begitu, tidak ada pilihan lain perum pegadaian bila ingin eksis dalam bisnis ini harus mampu menjawab tuntutan pasar, terutama tuntutan warga masyarakat muslim. Oleh karena itu, dalam menyikapi hal ini, Perum Pegadaian membentuk KCPS yang mengemban tugas pokok untuk melayani kegiatan pemberian kredit.

2. Operasional Pegadaian Syariah.

Gambar 4.1

Skema Alur Rahn Pegadaian Syariah:



Rahin Menggadaikan emasnya ke pegadaian untuk meminjam uang dan melunasinya sesuai jangka waktu yang telah ditentukan, setelah melunasi hutanya maka pegadaian akan mengembalikan Emas tersebut

Pegadaian syariah sebagai organisasi keuangan yang mempunyai misi ganda, yaitu misi sosial dan misi komersial, sehingga harus menerapkan prinsip operasional yang serba modern. Oleh karena itu, dalam operasionalnya pegadaian syariah mengandalkan dan menjalankan 4 prinsip kerja sebagai berikut :

a) Proses Cepat

Nasabah dapat memperoleh pinjaman yang hanya membutuhkan waktu singkat. Proses administrasi dan penaksiran dilaksanakan dalam waktu 15 menit. Selanjutnya nasabah (*rahin*) dapat memperoleh dana cair (*marhun bih*) tidak lebih dari satu jam.

b) Mudah Caranya

Untuk mendapatkan pinjaman (*marhun bih*) nasabah cukup membawa barang yang akan digadaikan (*marhun*) dengan melampirkan bukti kepemilikan bila diperlukan serta melampirkan

bukti identitas ke kantor pegadaian syariah. Hal ini dimaksud yaitu pembukaan rekening atau cara lain yang merepotkan seperti meminjam uang ke Bank tidak lagi diperlukan.

c) Jaminan Keamanan atas barang

Pegadaian syariah juga memberikan jaminan keamanan atas barang yang diserahkan dengan standar keamanan yang telah teruji dan diasuransikan.

d) Pinjaman yang optimum

Mengusahakan barang sehingga pinjaman (*marhun bih*) hingga 90% dari nilai harga transaksi barang sehingga nasabah (*rahin*) tidak dirugikan oleh rasio antara taksiran barang gadai (*marhun*) dengan besar uang pinjaman (*marhun bih*). Hal dimaksud, setiap barang memiliki nilai ekonomis yang wajar.

3. Tujuan Pegadaian Syariah

- a) Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah kebawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.

- b) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- c) Melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.

4.1.5. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah⁸

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

- ✓ Inovatif : Penuh gagasan (Kreatif), aktif, dan menyukai tantangan.
- ✓ Nilai moral tinggi :Taqwa, jujur, berbudi luhur, dan royal.
- ✓ Terampil : Menguasai pekerjaan, tanggap, cepat, dan akurat.
- ✓ Adi layanan : Sopan, ramah, berkepribadian dan simpatik.
- ✓ Nuansa citra : Berorientasi bisnis, mengutamakan kepuasan pelanggan untuk selalu berusaha mengembangkan diri.

Makna yang terkandung dalam maskot si **INTAN** adalah:

⁸www.pegadaian.co.id

Kepala yang berbentuk berlian memberi makna bahwa pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun. Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dari sebuah proses yang memakan waktu ratusan tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan ia tidak dapattergores dari benda lain. Tetapi ia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (*brilliant*).

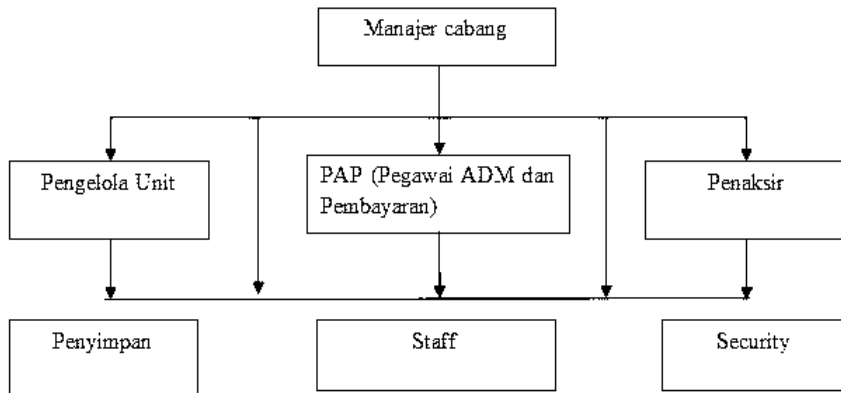
4.1.6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Pegadaian Syariah

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antartiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalinkegiatan operasional untuk mencapai tujuan.⁹ Struktur Organisasi Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square adalah sebagai berikut

⁹Wikipedia, *Struktur Organisasi*, dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_Organisasi, diakses pada 08 Juli 2017.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi



Sumber: Wawancara di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, 2017

2. Deskripsi Tugas¹⁰

a. Manager Cabang

Mengelola operasional cabang, yaitu menyalurkan uangpinjaman (*Qardh*) secara hukum gadai yang didasarkan padapenerapan prinsip syariah.

Disamping itu maneger cabang juga mempunyai tugas yaitu,menyusun program kerja operasional cabang agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan, mengkordinasikan kegiatan penaksir *marhum* berdasarkan peraturan yang berlaku,

¹⁰www.pegadaian.co.id

mengkordinasikan penyaluran *marhun bih*, mengkordinasikan pengelolaan *Murabahah* dan *Rahn* sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembangan asset secara professional.

b. Pengelola Unit

Pengelola Unit mempunyai tugas Sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional.
- 2) Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh.
- 3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
- 4) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, keamanan ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC).

c. Penaksir

Menaksir *marhun* (barang jaminan) untuk menentukan mutudan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan.

Tugas dari penaksir yaitu, memberikan pelayanan kepada *Rahin* dengan cepat, mudah, dan aman. Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan perhitungan kepada pemimpin cabang penggunaan pinjaman gadai oleh *Rahin* berkaitan dengan biaya administrasi dan jasa simpan, dan menetapkan biaya administrasi dan jasa simpan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Kasir

Bertugas melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

Selain itu, kasir juga bertugas menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja, menerima modal kerja harian dari atasan, menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas, melaksanakan penerimaan pelunasan *marhun bih* dari *marhun*.

e. Penyimpan

Penyimpan *marhun*, bertugas mengelola gudang *marhun* emas dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan, dan mengadministrasikannya sesuai dengan ketentuan

yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang milik *rahin* (pengadai).

f. Staff

Staf, bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kenyamanan gedung ruang kerja, mengirim dan mengambil surat/dokumen untuk menunjang kelancaran tugas administrasi dan tugas operasional kantor Cabang.

g. Security

Keamanan, bertugas mengamankan harta perusahaan dan rahin dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

h. Pemegang Gudang

Pemegang Gudang, bertugas melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran serta pembukuan marhun selain barang kantong sesuai dengan pengaturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan marhun.

4.1.7. Produk-produk Pegadaian Syariah

Produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah kepada masyarakat berupa:

A. *Ar-Rahn* (Gadai Syariah)

Gadai syariah (*Ar-rah*n) adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai

sesuai syariah dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, elektronik, dan kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/ DSN-MUI/ III/ 2002 tentang *Rahn*, tanggal 26 juni2002,¹¹ dan No. 26/ DSN-MUI/ III/ 2002 tentang *Rahn Emas*, tanggal 28 Maret 2004¹² Dimana *Rahin* menyerahkan harta bergerak/ tidak bergerak sebagai jaminan sekaligus memberi kuasa kepada pegadaian syariah untuk menjual/melelang (secara syariah) jika setelah jatuh tempo *Rahin* tidak mampu/bersedia melunasinya. Hasil lelang digunakan untuk melunasi pinjaman pokok ditambah jasa simpan dan biaya lelang.

Kelebihannya diserahkan kepada *rahin*, sedangkan kalau kurang menjadi resiko pegadaian. Nasabah tidak dikenai bunga pinjaman ataupun sewa modal atas pinjaman yang diberikan. Nasabah dikenakan biaya administrasi dan jasa simpan yang dipungut dengan alasan

¹¹ Ahmad Kamil dan M. Fauzan, *Kitab Undang-undang Hukum Perbankan dan Ekonomi*

Syariah, Jakarta: Kencana, 2007, hlm 545.

¹² *Ibid.*, hlm 559.

agunan yang diserahkan nasabah wajib disimpan, dirawat, dan diasuransikan.

Keuntungan dari produk *Ar-rahn* yakni:

- 1) Layanan *Ar-rahn* tersedia di outlet pegadaian syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuannya sangat mudah. Calon nasabah perlumembawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berhargalainnya ke outlet pegadaian.
- 3) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- 4) Pinjaman (*Marhum Bih*) mulai dari Rp. 50.000 – Rp. 200.000.000 atau lebih.
- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijarah saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- 7) Tanpa perlu buka rekening, dengan perhitungan sewa modal selama masa pinjaman.
- 8) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.

Persyaratan pinjaman:

- 1) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya (SIM, paspor, dll).
- 2) Menyerahkan barang jaminan.
- 3) Untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.
- 4) Nasabah menandatangani Surat Bukti Rahn (SBR).¹³

B. *ARRUM* (*Ar-Rahn* Untuk Usaha Mikro Kecil)

Pegadaian Syariah merupakan suatu institusi yang mengelola usahagadai, tetapi lebih luas dari itu menjadi institusi yang mengelola usahapembiayaan mikro kecil berbasis sistem syariah. Sebagai langkah awal untuk mengimplementasikan gagasan ini, maka skim pembiayaan dengan sistem *Ar-rah*n, kini mulai dicoba untuk dikembangkan dengan konsep pelunasan pinjaman secara angsuran baik dengan cara gadai (menahan agunan) maupun fidusia (hanya dokumen kepemilikan barang yang ditahan). *Ar-Rahn* untuk usaha mikro kecil, selanjutnya disebut skim *ARRUM* adalah skim pemberian pembiayaan berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan

¹³ www.pegadaian.co.id

usaha yang didasarkan atas kelayakan usaha. Surat Edaran (SE) No. 14/US.200/2008 tentang penyaluran pembiayaan *ARRUM*.

Tujuan diluncurkannya pembiayaan *Arrum* disamping sebagai sebuah upaya diversifikasi produk pegadaian syariah juga dengan maksud meningkatkan pemberdayaan para pengusaha mikro kecil yang membutuhkan pembiayaan modal kerja atau investasi secara syariah. Pembiayaan diberikan dalam jangka waktu tertentu dengan pengembalian pinjaman dilakukan secara angsuran dengan menggunakan konstruksi penjaminan secara gadai maupun fidusia. Skim *Arrum* ini merupakan pinjaman kepada individual pengusaha mikro kecil.¹⁴

Keunggulan produk *ARRUM* diantaranya:

- a) Prosedur pengajuan *Marhun Bih* sangat cepat dan mudah.
- b) Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor.
- c) Prosedur *marhun bih* hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair.
- d) Ijarah relative murah dengan angsuran tetap perbulan.

¹⁴Perum Pegadaian, *Manual Operasional Arum*,

- e) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- f) *ARRUM* dapat diperoleh di seluruh outlet pegadaian syariah di Indonesia.

Persyaratan Pinjaman:

- a) Memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan 1 tahun.
- b) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.
- c) Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKBasli, fotocopy STNK, dan faktur pembelian). Memiliki usaha produktif minimal 1 tahun.¹⁵

C. MULIA (*Murabahah* Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

MULIA memfasilitasi kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan pola angsuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad MULIA menggunakan akad *Murabahah* dan *Rahn*.

Keunggulan dari produk MULIA diantaranya:

- a) Proses mudah dengan layanan professional.
- b) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset.

¹⁵ www.pegadaian.co.id

- c) Sebagai asset yang liquid untuk memenuhi kebutuhan danamendesak.
- d) Tersedia pilihan logam mulia dengan berat mulai dari 5 gram – 1 kg.

Persyaratan pinjaman:

- a) Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas lainnya.
- b) Mengisi formulir aplikasi MULIA.
- c) Menyerahkan uang muka.
- d) Menandatangani akad MULIA.

D. AMANAH (Murabahah untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor)

Amanah adalah produk pegadaian syariah dalam memberikan pinjaman untuk kepemilikan kendaraan bermotor. Produk ini menerapkan sistem syariah dengan akad *Murabahah*, yaitu pemberian pinjaman. Pembiayaan berprinsip syariah kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

Keunggulan produk AMANAH yaitu:

- a) Prosedur pengajuan cepat dan mudah
- b) Uang muka terjangkau
- c) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap

- d) Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai 60 bulan.

Persyaratan pinjaman:

- a) Pegawai tetap suatu instansi pemerintah atau swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun.
- b) Melampirkan kelengkapan:
 - 1) Fotocopy KTP (Suami/Isteri)
 - 2) Fotocopy Kartu Keluarga
 - 3) Fotocopy SK pengangkatan sebagai pegawai atau karyawan tetap rekomendasi atasan langsung.
 - 4) Slip gaji 2 bulan terakhir.
- c) Mengisi dan menandatangani form aplikasi AMANAH
- d) Membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%)¹⁶

4.2. Karakteristik Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel dalam penelitian ini. Data deskriptif responden menggambarkan kondisi responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁶ www.pegadaian.co.id

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden atau nasabah pegadaian syariah ngaliyan square adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

L/P	Jumlah	Persentase
Laki-laki	6	30%
Perempuan	14	70%
Jumlah	20	100%

Sumber : Data mentah diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa 6 atau 30 % adalah responden laki-laki dan 14 atau 70% adalah responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah pegadadaian syariah ngaliyan square adalah perempuan.

4.2.2 Umur Responden

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu umur < 16 tahun, 16 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, dan > 45 tahun. Adapun data mengenai umur nasabah

Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

Umur	Jumlah	Prosentase
< 16 tahun	0	0
16 – 25 tahun	3	15%
26 – 35 tahun	6	30%
36 – 45 tahun	8	40%
> 45 tahun	3	15%
Jumlah	20	100%

Sumber : Data mentah diolah

4.2.3 Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD/Sederajat	0	0%
SMP/Sederajat	0	0%
SMU/Sederajat	10	50%
D3	2	10%

SI/S2/S3	8	40%
Jumlah	20	100%

Sumber: Data Mentah diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas memperlihatkan bahwa nasabah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMU/Sederajat. Berdasarkan pada tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SMU/Sederajat yaitu sebanyak 10 orang atau 50%, kemudian sebanyak 8 orang atau 40% berpendidikan S1 dan sisanya sebanyak 2 orang atau 10% berpendidikan D3.

4.2.4 Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Profesi / Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pelajar / Mahasiswa	2	10%
Pegawai Negeri	4	20%

Wiraswasta	3	15%
Karyawan Swasta	7	35%
Lain-lain	4	20%
Jumlah	20	100%

Sumber: Data mentah diolah

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden pegadaian syariah ngaliyan square semarang terdiri dari berbagai macam profesi atau pekerjaan, terdapat 2 orang atau 10% yang berprofesi sebagai mahasiswa, 4 orang atau 20% sebagai pegawai negeri, 3 orang atau 15% bekerja sebagai wiraswasta, 7 orang atau 35% sebagai karyawan swasta dan ada 4 orang atau 20% memiliki profesi lain yaitu sebagai ibu rumah tangga.

4.3. Deskripsi Data Penelitian

4.3.1 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian

Deskripsi Variabel dalam penelitian terdiri dari Nilai Taksiran, Promosi, Pelayanan dan Pengembalian Pembiayaan. Data-data variabel tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, untuk itu data tersebut bisa dilihat sebagai berikut:

4.3.1.1 Variabel Nilai Taksiran

Tabel 4.5
Variabel Nilai Taksiran

Nilai Taksiran (X1)	Pertanyaan	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
		STS		TS		S		SS	
	1	0		4	20%	14	70%	2	10%
	2	0		3	15%	16	80%	1	5%
	3	0		6	30%	12	60%	2	10%

Sumber : Data mentah diolah

Berdasarkan data kuesioner yang penulis dapatkan, untuk variabel Nilai Taksiran menunjukkan hasil pada pertanyaan satu, 10% responden menyatakan sangat setuju jika prediksi nilai taksiran emas yang tinggi, maka nasabah akan menggadaikan emas di Unit Cabang Pegadaian syariah Ngaliyan Square Semarang, 70% menyatakan Setuju, 20% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pada pertanyaan dua 5% responden menyatakan sangat setuju jika nilai taksiran yang ditentukan oleh pihak pegadaian tidak terlalu rendah dari standar yang ada dan 80% menyatakan

setuju dan 15% menyatakan tidak setuju. Pada pertanyaan ketiga, 10% responden menyatakan sangat setuju jika di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi di banding tempat lain dan 60% menyatakan setuju dan 30% responden menyatakan tidak setuju.

4.3.1.2 Variabel Promosi

Tabel 4.6
Variabel Promosi

Promosi (X2)	Pertanyaan	Total STP	%	Total TP	%	Total P	%	Total SP	%
	1	0		7	35%	12	60%	1	5%
	2	0		2	10%	17	85%	1	5%
	3	0		0	0	12	40%	8	60%

Sumber : Data mentah diolah

Untuk variabel promosi pada pertanyaan satu, 5% menyatakan sangat paham dengan informasi yang diperoleh nasabah melalui website pegadaian syariah mengenai gadai emas syariah dan 60% menyatakan paham dan 35% menyatakan tidak paham, Pertanyaan dua, 5% menyatakan sangat paham dengan

informasi yang diberikan oleh nasabah, teman saudara, maupun orang lain mengenai gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, dan 85% menyatakan paham dan 10% menyatakan tidak paham. Pertanyaan tiga, 60% responden menyatakan sangat paham dengan informasi yang diperoleh dari pegawai pegadaian mengenai Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang dan 40% menyatakan paham.

Tabel 4.7
Variabel Pelayanan

Pelayanan (X3)	Pertanyaan	Total STS	%	Total TS	%	Total S	%	Total SS	%
	1	0		3	15%	12	60%	5	25%
	2	0		0	0	18	90%	2	10%
	3	0		2	10%	15	75%	3	15%
	4	0		2	10%	15	75%	3	15%

Sumber : Data mentah diolah

Untuk variabel pelayanan pada pertanyaan satu, 25% responden menyatakan sangat setuju jika customer service yang bersikap ramah, sopan, dan berpenampilan menarik dapat

mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas di Unit Cabang Pegadaian syariah Ngaliyan Square, 60% menyatakan setuju dan 15% menyatakan tidak setuju. Pertanyaan dua 10% responden menyatakan sangat setuju jika penjelasan yang jelas dan akurat dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, dan 90% menyatakan setuju. Pertanyaan ketiga, 15% responden menyatakan sangat setuju customer service yang cepat dan tanggap dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, 75% menyatakan setuju dan 10% menyatakan tidak setuju. Pertanyaan empat, 15% menyatakan sangat setuju jika fasilitas yang lengkap dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, 75% menyatakan setuju dan 15% menyatakan tidak setuju.

4.3.1.3 Variabel Pengembalian Pembiayaan

Tabel 4.8**Variabel Pengembalian Pembiayaan**

Pengembalian Pembiayaan (Y)	Pertanyaan	Total STS	%	Total TS	%	Total S	%	Total SS	%
	1	0	0	2	10%	17	85%	1	5%
	2	0	0	4	20%	16	80%	0	0
	3	0	0	2	10%	15	75%	3	15%

Sumber : Data mentah diolah

Untuk variabel Pengembalian Pembiayaan pada pertanyaan satu, 5% responden menyatakan sangat setuju jika nilai taksiran yang tinggi dapat mempengaruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, 85% menyatakan setuju dan 10% menyatakan tidak setuju. Pertanyaan dua 80% responden menyatakan setuju jika promosi yang jelas dan sesuai dapat mempengaruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, dan 20% menyatakan tidak setuju. Pertanyaan ketiga, 15% responden menyatakan sangat setuju jika

pelayanan dan fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi nasabah dalam pengembalian pembiayaan gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, 75% menyayakan setuju dan 10% menyatakan tidak setuju.

4.4. Uji Validitas dan Reliabilitis

4.4.1. Uji Validitas

Analisis uji validitas dengan menggunakan *korelasi pearson*. Teknik untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan tiap skor item instrument dengan total skor dari jumlah item instrument tersebut. Indikatornya adalah apabila nilai R hitung $>$ R tabel, maka instrument tersebut dinyatakan valid sebaliknya apabila nilai R hitung $<$ R tabel maka instrument tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini instrument yang diuji adalah perspektif nilai taksiran, promosi, pelayanan dan pengembalian pembiayaan. Hasil pengujian validitas keempat perspektif tersebut di atas disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Indikator Nilai taksiran

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
X1a	0,859	0,444	0,000	valid
X1b	0,800	0,444	0,000	valid
X1c	0,847	0,444	0,000	valid

Sumber: Lampiran

Hasil uji validitas terhadap instrument perspektif anggota pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa dari total tiga pertanyaan menunjukkan bahwa nilai R hitung > nilai R tabel. Hal itu menunjukkan bahwa semua item instrument dinyatakan valid.

Berikut hasil pengujian untuk instrument promosi dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut:

Table 4.10
Hasil Uji Validitas Perspektif Promosi

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Signifikansi	hasil
X2a	0,793	0,444	0,000	valid
X2b	0,772	0,444	0,000	valid
X2c	0,495	0,444	0,026	valid

Sumber : Lampiran

Hasil uji validitas terhadap instrument perspektif promosi pada tabel 4.10 di atas yang terdiri dari 3 pertanyaan semua dinyatakan valid.

Berikut hasil pengujian validitas untuk instrument pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Halis Uji Validitas Indikator Pelayanan

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
X3a	0,702	0,444	0,001	valid
X3b	0,577	0,444	0,008	valid
X3c	0,832	0,444	0,000	valid
X3d	0,600	0,444	0,005	valid

Sumber : Lampiran

Hasil uji validitas terhadap instrument perspektif pelayanan pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa dari total empat pertanyaan menunjukkan bahwa nilai R hitung > nilai R tabel. Hal itu menunjukkan bahwa semua item instrumenperspektif pelayanan dinyatakan valid.

Berikut hasil pengujian validitas untuk instrument pengembalian pembiayaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Indikator Pengembalian
Pembiayaan

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
Y1a	0,926	0,444	0,000	valid
Y1b	0,837	0,444	0,000	valid
Y1c	0,930	0,444	0,000	valid

Sumber : Lampiran

Hasil uji Validitas terhadap instrument perspektif pengembalian pembiayaan pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa dari total tiga pertanyaan menunjukkan bahwa nilai R hitung > R tabel. Hal itu menunjukkan bahwa semua item instrument pengembalian pembiayaan dinyatakan valid.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuessioer yang merupakan indicator dari validitas atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliable jika jawaban seseorang terdapat pernyataan yang konsisten. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistic

Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,06.

Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.12
Halis Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
XI	X1a	0,829	Reliabel
	X1b	0,829	Reliabel
	X1c	0,814	Reliabel
X2	X2a	0,848	Reliabel
	X2b	0,841	Reliabel
	X3c	0,833	Reliabel
X3	X3a	0,827	Reliabel
	X3b	0,850	Reliabel
	X3c	0,818	Reliabel
	X3d	0,836	Reliabel
Y1	Y1a	0,815	Reliabel
	Y1b	0,821	Reliabel
	Y1c	0,822	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 16.00

Dari tabel 4.12 di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,841, maka dapat disimpulkan jika masing-masing variabelnya adalah reliable, karena nilainya lebih besar dari 0,06 ($\alpha > 0,06$).

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		20
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91766294
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.140
	Negative	-.164
Kolmogorov-Smirnov Z		.732
Sump. Sig. (2-tailed)		.658

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data mentah diolah

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas dapat diketahui jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0.05 =$ data normal. Pada tabel diatas menunjukkan Asymp.(2-tailed) sebesar 0.658, maka dapat dikatakan data tersebut normal.

4.5.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Dibawah dapat dilihat hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Co linearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.491	2.289		1.088	.293		
NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003	.761	1.314
Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431	.661	1.514
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368	.554	1.805

a. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Sumber : Data mentah diolah

Variabel-variabel independen dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai toleran $>0,10$, dan $VIF < 0,10$. Dan berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.14 diatas maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel, karena nilai toleran $>0,10$ ($0,761 > 0,10$) dan nilai $VIF < 10,0$ ($1,314 < 10,0$).

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.587	1.476		-1.075	.298

NilaiTaksiran	-.105	.121	-.220	-.874	.395
Promosi	.288	.171	.455	1.685	.111
Pelayanan	.040	.145	.082	.277	.785

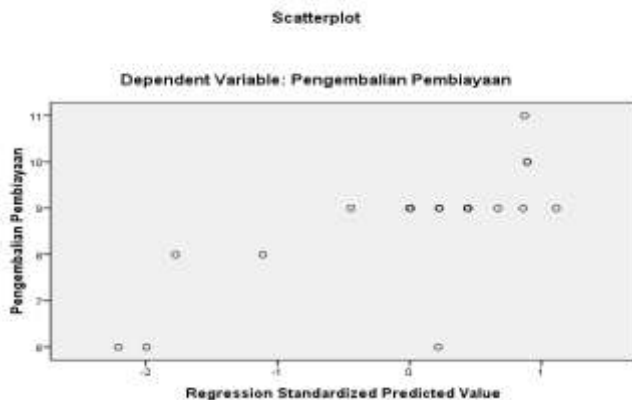
a. Dependent Variable:
RES2

Sumber : Data mentah diolah

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada data di atas nilai signifikansi variabel nilai taksiran adalah ($0,395 > 0,05$), variabel promosi ($0,111 > 0,05$) dan variabel pelayanan ($0,785 > 0,05$). Dan berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.15 diatas maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya $> 0,05$.

Gambar 4.1

Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik Scatterplots diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengembalian pembiayaan barang gadai emas berdasarkan masukan variabel independen nilai taksiran, promosi dan pelayanan.

4.6. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yaitu nilai taksiran, promosi dan pelayanan dalam pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square, maka digunakan uji linier berganda dengan persamaan regresi sebagai berikut:

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

Tabel 4.16
Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.491	2.289		1.088	.293
	NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003

Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368

a. Dependent Variable:
Pengembalian Pembiayaan

Sumber : Data Mentah diolah

Dari Tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa α atau konstanta sebesar 2,491 artinya ketiga variabel Nilai Taksiran, Promosi dan Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas sebesar 2,491. Koefisien regresi variabel nilai taksiran atau X1 sebesar 0,646. Koefisien regresi variabel promosi atau X2 sebesar 0,241. Koefisien regresi variabel pelayanan atau X3 sebesar 0,208. Dengan demikian model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,491 + 0,646X_1 + 0,241X_2 + 0,208X_3 + e$$

(0,293) (0,003) (0,431) (0,368)

Dimana :

Y : variabel dependen (Pengembalian barang gadai emas syariah)

X1 : variabel independen (Nilai taksiran)

X2 : variabel independen (Promosi)

X3 : variabel independent (Pelayanan)

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS VERSI 16.00 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Pengaruh nilai taksiran terhadap pengembalian barang gadai emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang

Hasil Uji empiris nilai taksiran berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah pada Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, menunjukkan nilai t hitung 3,455 p value (sig) sebesar 0,003 dibawah alpha 5%. Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel nilai taksiran menunjukkan angka sebesar 0,646. Artinya jika variabel nilai taksiran yang diberikan pihak pegadaian ditambah nominal rupiahnya maka pengembalian pembiayaan dari nasabah akan meningkat sebesar 64,6% dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.

- b) Pengaruh promosi terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang

Hasil Uji empiris promosi tidak berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah pada Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, menunjukkan nilai t hitung 0,809 p value (sig) sebesar 0,431 diatas alpha 5%. Nilai beta dalam Unstandardized

Coefficients variabel nilai taksiran menunjukkan angka sebesar 0,214. Artinya variabel promosi tidak berpengaruh.

- c) Pengaruh Pelayanan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.

Hasil Uji empiris pelayanan tidak berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah pada Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, menunjukkan nilai t hitung 0,926 p value (sig) sebesar 0,368 diatas alpha 5%. Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,208. Artinya variabel pelayanan tidak berpengaruh.

4.7. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan uji :

1. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variansi variabel dependen.

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.460	.962

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, NilaiTaksiran, Promosi

Sumber: Data Mentah Diolah

Dari tabel 4.17 diatas dapat diketahui Adjusted R² 0,546 berarti 54,6% faktor yang mempengaruhi pengembalian pembiayaan barang gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang dapat dijelaskan oleh faktor nilai taksiran, promosi dan pelayanan. Sedangkan 45,4% (100%- 54,6%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

2. Uji F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho : $b_1=b_2=b_3=0$ Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusannya yaitu :

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

H_a diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

Tabel 4.18
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.756	3	5.919	6.401	.005 ^a
Residual	14.794	16	.925		
Total	32.550	19			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, NilaiTaksiran, Promosi

b. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Sumber: Data Mentah Diolah

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 6,401 dan signifikansi pada $0,005 < \alpha = 0,05$ maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Nilai taksiran, promosi dan pelayanan) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu pengembalian

pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.

3. Uji signifikansi Parsial atau Uji t

Uji statistik t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen (nilai taksiran, promosi dan pelayanan) terhadap variabel dependen (pengembalian pembiayaan). Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_a : b \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_0 diterima, apabila t hitung $<$ dari t tabel pada $\alpha = 0,05$

H_a diterima, apabila t hitung $>$ dari t tabel pada $\alpha = 0,05$

Hasil statistik uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.19**Hasil Uji t****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.491	2.289		1.088	.293
NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003
Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368

a. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Sumber : Data mentah diolah

Dari tabel 4.19 diatas dapat diketahui :

a. Uji t variabel nilai taksiran

Besarnya nilai t hitung variabel nilai taksiran adalah 3,455 dan signifikansi pada 0,003 maka dapat disimpulkan bahwa variabel nilai taksiran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang karena nilai signifikansinya dibaawah 0,05.

b. Uji t variabel promosi

Besarnya nilai t hitung variabel promosi adalah 0,809 dan signifikansi pada 0,431 maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang karena nilai signifikansinya diatas 0,05.

c. Uji t variabel pelayanan

Berdasarkan nilai t hitung variabel Pelayanan adalah 0,926 dan signifikansi pada 0,368 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah pada Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang karena nilai signifikansinya diatas 0,05.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel independent Nilai Taksiran (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang. Dengan nilai t hitungnya sebesar 3,455 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,003 di bawah α 5%. Artinya variabel independen Nilai Taksiran (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang. Nilai beta dalam Unstandardized Coefficient variabel nilai taksiran menunjukkan angka sebesar 0,646. Artinya jika variabel nilai taksiran yang diberikan pihak pegadaian ditambah nominal rupiahnya maka pengembalian pembiayaan dari nasabah akan meningkat

sebesar 64,6% dengan asumsi variabel independent lain dianggap konstan.

2. Variabel independen Promosi (X2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang. Dengan nilai t hitungnya sebesar 0,809 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,431 di atas alpha 5%. Artinya variabel independen promosi (X2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang. Nilai beta dalam Unstandardized Coefficient variabel promosi menunjukkan angka sebesar 0,214 dan tidak berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang.
3. Variabel independen Pelayanan (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang. Dengan nilai t hitungnya sebesar 0,926 dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,368 di atas alpha 5%. Artinya variabel independen Pelayanan (X3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah

Ngaliyan Square Semarang. Nilai beta dalam Unstandardized Coefficient variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,208 dan tidak berpengaruh terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Semarang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan di atas, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak pegadaian syariah ngaliyan square Semarang. Adapun saran-saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya pegadaian syariah semakin aktif untuk meningkatkan dalam bidang pemasaran baik promosi maupun sosialisasi. Jika dilihat jumlah barang lelang di pegadaian syariah ngaliyan square yang semakin meningkat dirasa promosi yang belum berhasil secara maksimal. Oleh karena itu perlu diadakan evaluasi terhadap pelaksanaan aktifitas promosi dan sosialisasi secara terus menerus untuk mengetahui seberapa efektif keberhasilan strategi pemasaran yang dilakukan dan mengatasi berbagai kendala yang timbul dan sebagai bahan acuan perencanaan kegiatan promosi dan sosialisasi dimasa mendatang.

2. Kemampuan Sumber Daya Manusia perlu lebih ditingkatkan lagi baik melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan serta penyeleksian calon karyawan baru dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan profesionalitas kerja serta pelayanan kerja pegadaian syariah ngalihan square. Evaluasi juga perlu dilakukan dengan mendengarkan masukan yang diberikan oleh nasabah sebagai upaya untuk membangun hubungan kekerabatan silaturahmi antara pegadaian syariah dengan para nasabah.
3. Untuk memperoleh hasil study yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Pengembalian Pembiayaan Barang Gadaai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngalihan Square Semarang dengan variabel bebas yang lebih banyak.
4. Untuk akademik penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan objek peneliti dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah kajian Ekonomi Islam.

5.3 Penutup

Alhamdulillah atas bimbingan dan petunjuk-Mu skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa apa yang telah dipaparkan dalam karya ilmiah ini banyak kekurangan dan

kelemahan baik dari segi penulisan bahasa maupun isi yang terkandung.

Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan M, 2004, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fikih Muamalat)*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, Edisi 1)
- Ansori Abdul Ghofur, 2006, *Gadai Syariah di Indonesia: Konsep, Implementasi, dan Institusionalisasi*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press)
- Arifin Zainul, 2002, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet)
- Ash Shiddieqy Hasbi, 1984, *Pengantar Fikih Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang)
- Bank Indonesia, 1999, *Kamus Perbankan*, cet Ke 1
- Buono, Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS* Yogyakarta: Andi, 2005.
- 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
- Cholis Nafis HM, 2012, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Kuwais)
- Damanhur dan Leni Darwina, “*Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum*

- Pegadaian Syariah Kota Lhoukseumawe*”, Jurnal Aplikasi Manajeme, No.2, Vol. 4 (Maret 2011)
- Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- Douglas, A. Lind, *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008.
- Erni Suhasti, *Operasional Pegadaian Dalam Perspektif Islam*, (Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama, Vol.II, No.2 Desember 2001)
- Fahmi Irham, 2013, *Manajemen Pengambilan Keputusan*, (Bandung : Alfabeta)
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn Emas
- Febrianur Ibnu Fitroh Sukono Putro, et al, *Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia*, (Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Ghazali Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Ichwan Sam M, Hasanudin, dkk, 2014, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI*, (Jakarta: Erlangga)

- Imam Sentot, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Lopiyoadi Rambat dan Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat)
- Muhammad, 2008, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- Muljahadi Kartini, Gunawan Widjaja, 2006, *Hak Istimewa, Gadai, dan Hipotek*, (Jakarta: Kencana)
- Nugroho Bhuono Agung, 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi)
- Palata Luru, *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Lokasi Terhadap Peningkatan Omset pada Perum Pegadaian Cabang Poso*, (Jurnal Ekonomi Manajemen Vol. 13 No, 2 September 2013)
- Philip Kotler, 2000, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga)
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia)
- Priyanto Dwi, 2013, *Mandiri Belajar SPSS, (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: Media Kom)
- Rahmat Saleh Nasution, *Sistem Operasional Pegadaian Syariah Berdasarkan Surah Al Baqarah 283 Pada PT. Pegadaian*

- (Persero) Cabang Syariah Gunung Sari Balik Papan,
(Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda, Vol.
02, No. 01, Juni 2016)
- Sholikul Hadi Muhammad, 2003, *Pegadaian Syariah* . (Jakarta:
Salemba Diniyah)
- Siti Hadijah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan
nasabah menggunakan jasa pegadaian syariah kantor
cabang pegadaian syariah (KCPS) Denpasar*”, Vol: 5
No:1 Tahun 2015
- Sugiarto,2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*
(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung:
Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu
Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi VI), (Jakarta: PT.
Rineka Cipta)
- Sunyoto Danang, 2011, *Praktik SPSS untuk Kasus* (Yogyakarta:
Nuha Medika)
- Supriyadi, Ahmad, *Struktur hukum Pegadaian Syariah Dalam
Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Suatu
Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Praktek Pegadaian
Syariah di Kudus*, (Jurnal Penelitian Islam Vol. 3, No. 2
Juli-Desember 2010)

- Sutisna, 2003, *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*
(Bandung : PT. Remaja Rosdakarya)
- Swastha Bayu,Irawan, 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*,
(Yogyakarta: Liberty)
- Syafii Antonio Muhammad, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke
Praktik*, (Jakarta: Gema Insani)
- Tjiptono Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta:
Penerbit Andi)
- Ulinuha, Ahmad, “*Pengaruh Pelayanan dan citra pegadaian
syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan
jasa layanan gadai pada pegadaian syariah cabang
majapahit*” skripsi -- Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Walisongo Semarang, Fakultas Syariah, 2010
- Umar Husein, 2000, *Research Methods in Finance Banking*,
(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid, Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam
Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logung
Printika, 2009.

Lampiran 1

DATA VARIABEL

A. Variabel Nilai Taksteran

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Pengeluaran	P1	P2	P3	Total
1	Pernikahan	36-45th	SARJANA	Lain-lain	> 5.000.000	>5.000.000	3	3	3	9
2	Pernikahan	26-35th	SMA	Wiraswasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
3	Pernikahan	36-45th	SARJANA	Kary Swasta	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	2	8
4	Pernikahan	>45th	SMA	Lain-lain	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	2	2	2	6
5	Pernikahan	36-45th	SARJANA	PNB	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
6	Pernikahan	26-35th	SMA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	4	10
7	Laki-laki	26-35th	SMA	Kary Swasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	2	2	2	6
8	Laki-laki	16-25th	SMA	Palisir	<1.000.000	<1.000.000	2	2	2	6
9	Pernikahan	16-25th	SMA	Palisir	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
10	Pernikahan	>45th	SARJANA	PNB	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
11	Pernikahan	36-45th	SARJANA	Lain-lain	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	4	3	10
12	Laki-laki	26-35th	SMA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	4	3	3	10
13	Pernikahan	16-25th	DS	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9

14	Pesempuan	26-35th	SARJANA	Kary Swaste	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
15	Labi-labi	36-45th	SMA	Witaswaste	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	4	10
16	Pesempuan	26-35th	D3	Kary Swaste	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
17	Pesempuan	36-45th	SMA	Lain-lain	>5.000.000	>5.000.000	3	3	3	9
18	Pesempuan	>45th	SARJANA	PNSS	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	4	3	3	10
19	Labi-labi	36-45th	SARJANA	PNSS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	2	8
20	Labi-labi	36-45th	SMA	Witaswaste	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	2	3	2	7

B. Variabel Promosi

14

No	Jenis Kabin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pelayanan	Pendaftaran	Pengaluan	P1	P2	P3	Total
1	Pesempuan	36-45th	SARJANA	Lain-lain	> 5.000.000	>5.000.000	3	3	4	10
2	Pesempuan	26-35th	SMA	Witaswaste	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
3	Pesempuan	36-45th	SARJANA	Kary Swaste	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	2	2	3	7
4	Pesempuan	>45th	SMA	Lain-lain	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	2	3	3	8
5	Pesempuan	36-45th	SARJANA	PNSS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	2	2	4	8
6	Pesempuan	26-35th	SMA	Kary Swaste	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	4	4	4	12
7	Labi-labi	26-35th	SMA	Kary Swaste	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9

8	Label	16-25th	SKA	Palisir	<1.000.000	<1.000.000	3	3	3	9
9	Persatuan	16-25th	SKA	Palisir	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
10	Persatuan	>=5th	SARANA	PNS	>=500.000	2.500.000 - 4.999.999	2	3	3	8
11	Persatuan	36-45th	SARANA	Lain-lain	>=5000.000	2.500.000 - 4.999.999	2	3	3	8
12	Label	26-35th	SKA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	2	3	4	9
13	Persatuan	16-25th	D3	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
14	Persatuan	16-35th	SARANA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
15	Label	36-45th	SKA	Wirausaha	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	2	3	4	9
16	Persatuan	26-35th	D3	Kary Swasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	2	3	3	8
17	Persatuan	36-45th	SKA	Lain-lain	>=5000.000	>=5000.000	3	3	3	9
18	Persatuan	>=5th	SARANA	PNS	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	4	10
19	Label	36-45th	SARANA	PNS	>=5000.000	2.500.000 - 4.999.999	2	3	4	9
20	Label	36-45th	SKA	Wirausaha	>=5000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9

C. Variabel Pelayanan

No	Jenis	Umur	Pendidikan	Pelayanan	Pendapatan	Pengeluaran	P1	P2	P3	P4	Totol
1	Pasangan Kalaan	36-45th	SARJANA Terbit	Lain-lain	> 5.000.000	>5.000.000	4	4	4	4	16
2	Pasangan	26-35th	SLA	Wiraswasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	3	12
3	Pasangan	36-45th	SARJANA	Kary Swasta	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	3	12
4	Pasangan	>45th	SLA	Lain-lain	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	2	3	3	3	11
5	Pasangan	36-45th	SARJANA	PNS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	4	4	3	2	13
4	Pasangan	26-35th	SLA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	4	3	4	4	15
7	Laki-laki	26-35th	SLA	Kary Swasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	2	3	11
8	Laki-laki	16-25th	SLA	Pelajar	<1.000.000	<1.000.000	2	3	2	3	10
9	Pasangan	16-25th	SLA	Pelajar	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	3	12
10	Pasangan	>45th	SARJANA	PNS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	3	12
11	Pasangan	36-45th	SARJANA	Lain-lain	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	3	12
12	Laki-laki	26-35th	SLA	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	2	11
13	Pasangan	16-25th	D3	Kary Swasta	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	4	3	3	3	13

14	Perempuan	26-35th	SARJANA	Kary Swasta	2 500 000 - 4 999 999	1 000 000 - 2 499 999	3	3	3	3	12
15	Laki-laki	36-45th	SMA	Wiraswara	2 500 000 - 4 999 999	2 500 000 - 4 999 999	3	3	3	3	12
16	Perempuan	26-35th	D3	Kary Swasta	1 000 000 - 2 499 999	1 000 000 - 2 499 999	3	3	3	3	12
17	Perempuan	36-45th	SMA	Lain-lain	>5 000 000	>5 000 000	3	3	3	3	12
18	Perempuan	>45th	SARJANA	PNS	2 500 000 - 4 999 999	2 500 000 - 4 999 999	3	3	3	3	12
19	Laki-laki	36-45th	SARJANA	PNS	>5 000 000	2 500 000 - 4 999 999	3	3	3	3	12
20	Laki-laki	36-45th	SMA	Wiraswara	>5 000 000	2 500 000 - 4 999 999	2	3	4	4	13

D. Variabel Pengembangan Pembiayaan

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Pengeluaran	P1	P2	P3	Total
1	Perempuan	26-45th	SARJANA	Lain-lain	> 5 000 000	>5 000 000	3	3	3	9
2	Perempuan	26-35th	SMA	Wiraswara	1 000 000 - 2 499 999	1 000 000 - 2 499 999	3	3	3	9
3	Perempuan	36-45th	SARJANA	Kary Swasta	>5 000 000	2 500 000 - 4 999 999	3	3	3	9
4	Perempuan	>45th	SMA	Lain-lain	1 000 000 - 2 499 999	1 000 000 - 2 499 999	3	2	3	8
5	Perempuan	36-45th	SARJANA	PNS	>5 000 000	2 500 000 - 4 999 999	2	2	2	6
6	Perempuan	26-35th	SMA	Kary Swasta	2 500 000 - 4 999 999	1 000 000 - 2 499 999	4	3	4	11
7	Laki-laki	26-35th	SMA	Kary Swasta	1 000 000 - 2 499 999	1 000 000 - 2 499 999	2	2	2	6

8	Laki-laki	16-25th	SNLA	Pelajar	<1.000.000	<1.000.000	2	2	2	6
9	Pesempunan	16-25th	SNLA	Pelajar	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
10	Pesempunan	>45th	SARJANA	PNS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
11	Pesempunan	36-45th	SARJANA	Lain-lain	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
12	Laki-laki	26-35th	SNLA	Kary. Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	4	10
13	Pesempunan	16-25th	D3	Kary. Swasta	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
14	Pesempunan	26-35th	SARJANA	Kary. Swasta	2.500.000 - 4.999.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
15	Laki-laki	36-45th	SNLA	Riwayatista	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	4	10
16	Pesempunan	26-35th	D3	Kary. Swasta	1.000.000 - 2.499.999	1.000.000 - 2.499.999	3	3	3	9
17	Pesempunan	36-45th	SNLA	Lain-lain	>5.000.000	>5.000.000	3	3	3	9
18	Pesempunan	>45th	SARJANA	PNS	2.500.000 - 4.999.999	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
19	Laki-laki	36-45th	SARJANA	PNS	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	3	3	9
20	Laki-laki	36-45th	SNLA	Wirausaha	>5.000.000	2.500.000 - 4.999.999	3	2	3	8

□

Lampiran II

ANGKET KEPUTUSAN NASABAH TERHADAP PENGEMBALIAN PEMBIAYAAN BARANG GADAI EMAS SYARIAH PADA UNIT CABANG PEGADAIAN SYARIAH NGALIYAN SQUARE

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu pada saat ini, saya Siti Maimunah yang merupakan mahasiswi Program Studi Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang ini memohon pengorbanan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pernyataan serta pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Semarang, Maret 2017

Hormat Saya,

Siti Maimunah

I. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut saudara adalah sesuai dengan kenyataan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia Saudara saat ini :
 - a. < 16 tahun
 - b. 16 – 25 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
 - d. 36 – 45 tahun
 - e. > 45 tahun
4. Pendidikan terakhir Saudara:
 - a. SD/Sederajat
 - b. SMP/Sederajat
 - c. SMU/Sederajat
 - d. D3
 - e. S1/S2/S3
5. Pekerjaan Saudara saat ini:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Lain-lain, sebutkan
6. Pendapatan Saudara dari profesi Saudara setiap bulan:
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 s.d 2.499.999
 - c. 2.500.000 s.d 4.999.999
 - d. > 5.000.000
 - e.
7. Rata-rata pengeluaran untuk kebutuhan Saudara setiap bulan:

- a. < 1.000.000 c. 2.500.000 s.d 4.999.999
b. 1.000.000 s.d 2.499.999 d. > 5.000.000
8. Sudah berapa lama Saudara menjadi nasabah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang:
- a. < 1 tahun c. 3 – 4 tahun
b. 1 – 2 tahun d. > 4 tahun
9. Berapa kali Saudara menggunakan jasa layanan gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang:
- a. 1 kali c. 3 kali
b. 2 kali d. \geq 4 kali
10. Bagaimana Persepsi Saudara mengenai Jasa layanan Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang:
- a. Memuaskan
b. Tidak Memuaskan

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1) Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Syariah

Angket ini berisi pernyataan yang menggambarkan pendapat maupun kesan dari Bapak/Ibu/Saudara. Saudara diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi (kenyataan) yang Saudara miliki terhadap beberapa faktor

yang mempengaruhi keputusan Saudara untuk mengembalikan pembiayaan barang Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang.

Berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara

Contoh:

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Setuju (3)	Sangat Setuju (4)
1.	Jasa layanan Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square cepat dan murah		√		
2.	Prosedur pencairan dana cepat dan mudah	√			

A. Prediksi Nilai Taksiran Responden (X1)

No	Pernyataan	Sangat tidak setuju (1)	Tidak setuju (2)	Setuju (3)	Sangat setuju (4)
1.	Setujukah anda jika prediksi nilai taksiran emas tinggi, maka saya menggadaikan emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
2.	Setujukah anda jika nilai taksiran yang ditentukan oleh pihak pegadaian tidak terlalu rendah dari standar yang ada				
3.	Setujukah anda jika Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square memberikan nilai taksiran lebih tinggi dibanding toko emas yang ada.				

B. Faktor Promosi (X2)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Paham (1)	Tidak Paham (2)	Paham (3)	Sangat Paham (4)
----	------------	------------------------	-----------------	-----------	------------------

1.	Pahamkan anda dengan brosur yang ada di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square mengenai informasi gadai emas syariah				
2.	Pahamkan anda dengan informasi yang anda peroleh melalui website pegadaian mengenai gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
3.	Pahamkan anda dengan informasi yang diberikan oleh nasabah, teman, saudara, maupun orang lain mengenai gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
4.	Pahamkan anda dengan informasi yang anda peroleh dari pegawai pegadaian mengenai Gadai Emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square.				

C. Faktor Pelayanan (X3)

	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Setuju (3)	Sangat Setuju (4)
1.	Setujukah anda jika Customer service yang bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik dapat mempengaruhi anda untuk menggunakan jasa gadai emas di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
2	Setujukah anda jika penjelasan yang jelas, akurat oleh Customer Service dapat mempengaruhi anda menggunakan jasa gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
3.	Setujukah anda jika Customer servis yang cepat dan tanggap dapat mempengaruhi anda untuk menggunakan jasa gadai emas syariah di Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
4	Setujukah anda jika fasilitas yang lengkap dapat mempengaruhi anda untuk				

	menggunakan jasa gadai emas di Unit Pegadaian Syariah Ngaliyan Square.				
--	--	--	--	--	--

D. Variabel Pengembalian Pembiayaan (Y)

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Setuju (3)	Sangat Setuju (4)
1.	Setujukah anda jika nilai taksiran yang tinggi mempengaruhi anda dalam pengembalian pembiayaan gadai emas Syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliya Square				
2.	Setujukah anda jika Promosi yang jelas dan sesuai mempengaruhi anda dalam pengembalian pembiayaan gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				
3.	Setujukah anda jika pelayanan dan fasilitas yang tersedia mempengaruhi anda dalam pengembalian pembiayaan gadai emas syariah di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square				

Lampiran III

Hasil Olah Data SPSS

Hasil Uji Validitas

1. Variabel Nilai Taksiran

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
X1a	0,859	0,444	0,000	valid
X1b	0,800	0,444	0,000	valid
X1c	0,847	0,444	0,000	valid

Correlations

		X1a	X1b	X1c	TOTAL
X1a	Pearson Correlation	1	.596(**)	.557(*)	.859(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.006	.011	.000
	N	20	20	20	20
X1b	Pearson Correlation	.596(**)	1	.497(*)	.800(**)
	Sig. (2-tailed)	.006	.	.026	.000
	N	20	20	20	20
X1c	Pearson Correlation	.557(*)	.497(*)	1	.847(**)
	Sig. (2-tailed)	.011	.026	.	.000
	N	20	20	20	20
TOT	Pearson	.859(**)	.800(**)	.847(**)	1

AL	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	20	20	20	20

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

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

2. Variabel promosi

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
X2a	0,793	0,444	0,000	valid
X2b	0,772	0,444	0,000	valid
X2c	0,495	0,444	0,026	valid

Correlations

		x2a	x2b	x2c	total
x2a	Pearson Correlation	1	.581**	-.036	.793**
	Sig. (2-tailed)		.007	.880	.000
	N	20	20	20	20
x2b	Pearson Correlation	.581**	1	.096	.772**
	Sig. (2-tailed)	.007		.689	.000
	N	20	20	20	20
x2c	Pearson Correlation	-.036	.096	1	.495*
	Sig. (2-tailed)	.880	.689		.026
	N	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.793**	.772**	.495*	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	
N	20	20	20	20

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

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

3. Variabel Pelayanan

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikan si	hasil
X3a	0,702	0,444	0,001	valid
X3b	0,577	0,444	0,008	valid
X3c	0,832	0,444	0,000	valid
X3d	0,600	0,444	0,005	valid

Correlations

		x3a	x3b	x3c	x3d	total
x3a	Pearson Correlation	1	.537*	.332	-.009	.702**
	Sig. (2-tailed)		.015	.152	.972	.001
	N	20	20	20	20	20
x3b	Pearson Correlation	.537*	1	.302	-.034	.577**
	Sig. (2-tailed)	.015		.196	.888	.008
	N	20	20	20	20	20
x3c	Pearson Correlation	.332	.302	1	.596**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.152	.196		.006	.000
	N	20	20	20	20	20

x3d	Pearson Correlation	-.009	-.034	.596**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.972	.888	.006		.005
	N	20	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.702**	.577**	.832**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.005	
	N	20	20	20	20	20

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

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

4. Variabel pengembalian pembiayaan

Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	signifikansi	hasil
Y1a	0,926	0,444	0,000	valid
Y1b	0,837	0,444	0,000	valid
Y1c	0,930	0,444	0,000	valid

Correlations

		y1a	y1b	y1c	total
y1a	Pearson Correlation	1	.662**	.838**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	20	20	20	20
y1b	Pearson Correlation	.662**	1	.632**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.000
	N	20	20	20	20

y1c	Pearson Correlation	.838**	.632**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000
	N	20	20	20	20
total	Pearson Correlation	.926**	.837**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

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

Hasil Uji Reliabilitis

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

x1a	35.55	12.787	.509	.829
x1b	35.55	13.208	.521	.829
x1c	35.65	11.818	.686	.814
x2a	35.80	13.642	.257	.848
x2b	35.55	13.839	.320	.841
x2c	35.10	13.253	.452	.833
x3a	35.30	12.116	.543	.827
x3b	35.35	14.871	.058	.850
x3c	35.40	12.463	.660	.818
x3d	35.35	13.608	.392	.836
y1a	35.55	12.576	.733	.815
y1b	35.70	12.853	.644	.821
y1c	35.55	12.471	.596	.822

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		20
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91766294
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.140
	Negative	-.164

Kolmogorov-Smirnov Z	.732
Sump. Sig. (2-tailed)	.658

a. Test distribution is Normal.

Multikolinieritas

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Co linearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.491	2.289		1.088	.293		
NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003	.761	1.314
Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431	.661	1.514
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368	.554	1.805

a. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Heteroskedastisitas

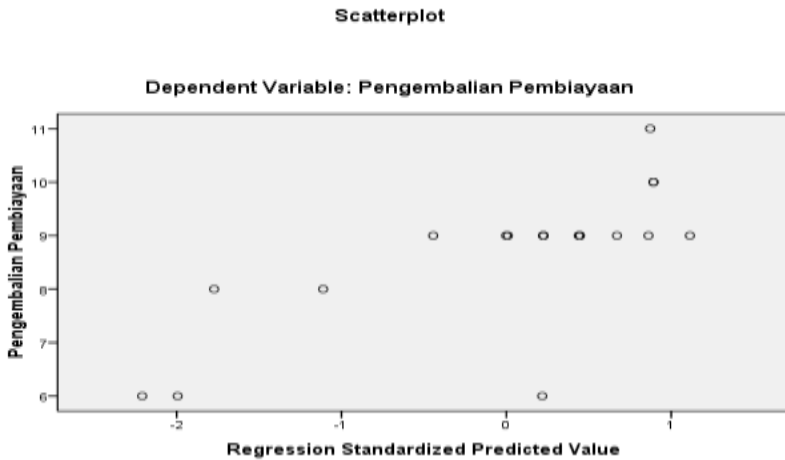
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.587	1.476		-1.075	.298

NilaiTaksiran	-.105	.121	-.220	-.874	.395
Promosi	.288	.171	.455	1.685	.111
Pelayana n	.040	.145	.082	.277	.785

a. Dependent
Variable: RES2

Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.491	2.289		1.088	.293
NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003
Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368

a. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Hasil Uji Koefisian Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.460	.962

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, NilaiTaksiran, Promosi

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.756	3	5.919	6.401	.005 ^a
	Residual	14.794	16	.925		
	Total	32.550	19			

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.756	3	5.919	6.401	.005 ^a
Residual	14.794	16	.925		
Total	32.550	19			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, NilaiTaksiran, Promosi

b. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.491	2.289		1.088	.293
NilaiTaksiran	.646	.187	.667	3.455	.003
Promosi	-.214	.265	-.168	-.809	.431
Pelayanan	.208	.224	.210	.926	.368

a. Dependent Variable:
PengembalianPembiayaan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : SITI MAIMUNAH
NIM : 132411097
TTL : Magetan, 20 Juni 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Asal : Desa.Sukowidi Rt.02 Rw.03 Kec. Panekan
Kab. Magetan Jawa Timur

No. Hp : 083151253399
Email : sitimaimunah730@gmail.com
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Riwayat Pendidikan :

1. SDN SUKOWIDI 2 Tahun Lulus 2000
2. SMP NEGERI 1 PANEKAN Tahun Lulus 2009
3. SMK NEGERI 2 MAGETAN
(Jurusan: Multimedia) Tahun Lulus 2012
4. UIN WALISONGO SEMARANG Angkatan 2013

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 17 Oktober 2017

Penulis

Siti Maimunah