

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syari'ah Indonesia⁸⁹

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

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

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya

⁸⁹ Bank Syari'ah Indonesia . ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada 22 Juli 2021.

Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syari'ah Indonesia Kantor Cabang Palembang Radial menjadi objek dalam penelitian ini. Beralamat di Jl. Brigjend. H. M. Dhanie Effendi No. 2886-2 Kota Palembang, Sumatera Selatan - 30100. Yang merupakan Kantor Cabang Pembantu (Dalam Negeri) Syariah. Pada tanggal 14-30 juni 2021 Bank Mandiri, BNI, BRI Syari'ah bermigrasi menjadi Bank Syari'ah Indonesia. Bank Syari'ah Indonesia diyakini dapat mendorong pertumbuhan tingkat inklusi dan literasi keuangan syariah di Indonesia. Menurut Rektor Institut Tazkia Murniati Mukhlisin, kehadiran bank syariah BUMN hasil *marger* akan memperkaya pilihan produk dan jasa keuangan syariah bagi masyarakat. Pelayanan dan produk yang sesuai dengan syariat Islam juga bisa semakin menarik perhatian masyarakat agar menggunakan jasa perbankansyariah.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan

masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil ,,Aalamiin*).

B. Visi Misi Bank Syari'ah Indonesia⁹⁰

1. Visi

Menjadi Salah Satu dari 10 Bank Syariah Terbesar Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Secara Global Dalam Waktu 5 Tahun Ke depan.

2. Misi

- a. Mewujudkan nilai tambah bagi investor
- b. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern
- c. Memberikan kontribusi positif
- d. emberikan pertumbuhan nilai positif
- e. Menyediakan produk dan layanan
- f. Meningkatkan produk dan layanan
- g. Mengutamakan penghimpunan dana murah
- h. Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagaiperwujudan ibadah.

⁹⁰ Bank Syariah Indonesia <https://www.myjourney.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia/> / diakses pada 22 Juli 2021.

C. Karakteristik Responden

Klasifikasi responden yang dilihat pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah BSI Radial. Dalam penelitian ini responden berjumlah 48 nasabah gadai di Bank Syariah Indonesia KC. Radial. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Setelah melihat hasil penyebaran kuesioner, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah gadai di Bank Syariah Indonesia KC. Radial adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	persentase
Laki-laki	19	40%
Perempuan	29	60%
Total	48	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Karakteristik responden berdasarkan pada tabel 4.1 memperlihatkan bahwa jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 19 dengan presentase 40% dan responden perempuan berjumlah 29 dengan presentase 60%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah yang menggadaikan emas di Bank Syariah Indonesia KC. Radial adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 60%.

2. Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18-30	10	21%
31-45	24	50%
46-60	14	29%
Total	48	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat rata-rata umur responden dibagi pada 3 kelas interval, yaitu kelompok yang berumur 18-30 tahun memiliki jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 21 %, umur 31- 45 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 50%, sedangkan untuk umur 46-60 yaitu sebanyak 14 orang atau 29%.

3. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri	6	13%
Wiraswasta	10	21%
Karyawan Swasta	14	29%
Lainnya	18	37%
Total	48	100%

Sumber diolah dari SPSS 25 , 2021

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dibagi pada 4 kelas interval, yaitu kelompok yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 6 orang dengan presentase 13%, kelompok yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 10 orang dengan presentase 21%, kelompok yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 14 orang dengan presentase 29% dan lainnya sebanyak 18 orang dengan presentase 37%.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Dalam menguji tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$, dimana n merupakan jumlah dan k merupakan jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df adalah $48-2$ atau $df = 46$ dengan $\alpha = 0,05$, maka didapat nilai r tabel 0,2845 jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan total *correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X_1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.54	14.509	.716	.883
X1.2	16.48	13.063	.772	.874
X1.3	16.33	13.716	.779	.873

X1.4	16.46	14.637	.665	.890
X1.5	16.44	12.975	.777	.873
X1.6	16.50	14.766	.654	.891

Sumber diolah dari SPSS 25 , 2021

Dari tabel 4.4, maka dapat diketahui bahwa seluruh *Corrected Item - Total Correlation* memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2845) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X_1 tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Penitipan (X_2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19.58	8.248	.628	.836
X2.2	19.10	8.095	.728	.819
X2.3	19.19	7.943	.703	.822
X2.4	19.33	9.035	.411	.875
X2.5	19.06	8.060	.739	.817
X2.6	19.15	7.829	.694	.824

Sumber diolah dari SPSS 25 , 2021

Dari tabel 4.5, maka dapat diketahui bahwa seluruh *Corrected Item - Total Correlation* memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2845) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X_2 tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	19.56	6.975	.634	.795
X3.2	19.63	8.027	.405	.841
X3.3	19.42	6.844	.702	.780
X3.4	19.44	7.911	.550	.813
X3.5	19.40	7.180	.656	.791
X3.6	19.54	7.020	.667	.788

Sumber diolah dari SPSS 25, 2021

Dari tabel 4.6, maka dapat diketahui bahwa seluruh *Corrected Item - Total Correlation* memiliki r hitung > r tabel (0,2845) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel X₃ tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	19.27	11.989	.744	.906
Y2	19.13	11.388	.780	.900
Y3	19.19	10.794	.810	.896
Y4	19.10	11.840	.729	.907
Y5	19.17	11.078	.791	.899
Y6	19.25	11.851	.747	.905

Sumber: Data diolah dari SPSS 25, 2021

Dari tabel 4.7, maka dapat diketahui bahwa seluruh *Corrected Item - Total Correlation* memiliki r hitung $>$ r tabel (0,2845) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan pada variabel Y tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.⁹¹

Berdasarkan uraian diatas maka, kesimpulan uji reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	6

Sumber: Data diolah dari SPSS 25, 2021

Dari tabel 4.8, dapat diketahui bahwa variabel Nilai Taksiran memiliki *Cronbach's Alpha* 0,899 $>$ 0,60. Dengan demikian variabel Nilai Taksiran dapat dikatakan reliabel.

⁹¹ Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), hal.51.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Sumber: Data diolah dari SPSS 25, 2021

Dari tabel 4.9, dapat diketahui bahwa variabel Biaya Penitipan memiliki *Cronbach's Alpha* $0,857 > 0,60$. Dengan demikian variabel Biaya Penitipan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	6

Sumber: Data diolah dari SPSS 25 , 2021

Dari tabel 4.10, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki *Cronbach's Alpha* $0,830 > 0,60$. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Sumber: Data diolah dari SPSS 25 , 2021

Dari tabel 4.11, dapat diketahui bahwa variabel Keputusan memiliki Cronbach's Alpha $0,917 > 0,60$. Dengan demikian variabel Keputusan dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*. Pengambilan kesimpulan dalam menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.⁹²

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		48
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.50269472
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.094

⁹² Ibid. h. 53

	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.181^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data sumber data diolah dari SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.12, uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa data pada persamaan tersebut berdistribusi normal, dimana hasil output menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$. Dari hasil pengujian tersebut nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah $0,181 > 0,05$, maka residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode glejser, yaitu dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika nilai signifikansi (Sig.) antara variabel bebas dengan absolut residual $> 0,05$, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.480	1.537		3.564	.001
	TOTAL_X1	-.063	.051	-.177	-1.235	.223
	TOTAL_X2	-.163	.092	-.407	-1.778	.082
	TOTAL_X3	.060	.099	.141	.610	.545
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Data dSumber data diolah dari SPSS 25, 2021

Berdasarkan data pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent variable). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independent variable). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Apabila nilai tolerance $> 0,01$ dan VIF < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Adapun nilai VIF dan tolerance dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TOTAL_X1	.952	1.051
	TOTAL_X2	.374	2.673
	TOTAL_X3	.366	2.732

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan tabel 4.14, terlihat bahwa nilai VIF pada seluruh variabel kurang dari 10 dan nilai Tolerance yang lebih dari 0,01 Maka hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Nilai Taksiran (X_1), Biaya Penitipan (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Keputusan Nasabah (Y) Pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.093	3.045		1.016	.315
	TOTAL_X1	.662	.101	.630	6.576	.000
	TOTAL_X2	-.230	.182	-.194	-1.266	.212

TOTAL_X3	.612	.195	.485	3.136	.003
a. Dependent Variable: TOTAL_Y					

Sumber: Data diolah dari SPSS 25 , 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel yakni diperoleh persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Keputusan Nasabah

X₁ = Nilai Taksiran

X₂ = Biaya Penitipan

X₃ = Kualitas Pelayanan

e = Standar Error

a = 3.093

b₁ = 0.662

b₂ = -0.230

b₃ = 0.612

Dari rumus tersebut maka mendapatkan hasil sebagai berikut:

$$y=3.093+0.662 X_1 -0.230 X_2+ 0.612 X_3 + e$$

Berdasarkan hasil diatas Koefisien regresi X₁ sebesar **0.662** bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu kesatuan Nilai Taksiran (X₁) akan meningkatkan Keputusan Nasabah (Y) dengan menjaga nilai Variabel Biaya Penitipan (X₂), dan Kualitas Pelayanan (X₃) tetap atau konstan. Jika ada penurunan terhadap Nilai Taksiran (X₁) maka akan menurunkan pula tingkat

Keputusan Nasabah (Y).

Koefisien regresi X_2 sebesar **-0.230** bernilai (negatif) menyatakan bahwa setiap pengurangan satu kesatuan nilai Biaya Penitipan (X_2) akan Menurunnya nilai Keputusan Nasabah (Y) dengan menjaga nilai Nilai Taksiran (X_1), dan Kualitas Pelayanan (X_3) tetap atau konstan. Jika ada penambahan terhadap nilai pada variabel Biaya Penitipan (X_2) maka akan menambahkan pula tingkat Keputusan Nasabah (Y).

Koefisien regresi X_3 sebesar **0.612** bernilai (positif) menyatakan bahwa setiap penambahan satu kesatuan nilai Kualitas Pelayanan (X_3) akan meningkatkan nilai Keputusan Nasabah (Y) dengan menjaga Nilai Taksiran (X_1), dan Biaya Penitipan (X_2) tetap/konstan. Jika ada penurunan terhadap Kualitas Pelayanan (X_3) maka akan menurunkan pula tingkat Keputusan Nasabah (Y).

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel Nilai Taksiran (X_1), Biaya Penitipan (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y). pada analisis regresi ini digunakan probabilitas 2 sisi, dengan $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $48-4 = 44$ ($n =$ jumlah sampel, $k =$ jumlah variabel), maka didapatkan t_{tabel} sebesar 2,015 . Maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.093	3.045		1.016	.315
	TOTAL_X1	.662	.101	.630	6.576	.000
	TOTAL_X2	-.230	.182	-.194	-1.266	.212
	TOTAL_X3	.612	.195	.485	3.136	.003
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

Sumber: Data diolah dari SPSS 25 , 2021

- 1) Pengaruh variabel Nilai Taksiran (X_1) secara individu/parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel (X_1) sebesar = 6.576 , hal ini berarti $t_{hitung} 6.576 > t_{tabel} 2,015$. Jadi, X_1 diterima. Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara Nilai Taksiran (X_1) terhadap Keputusan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chairani Siregar⁹³ yang mengatakan bahwa Nilai Taksiran berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah.

- 2) Pengaruh variabel Biaya Penitipan (X_2) secara individu atau parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Biaya Penitipan (X_2) sebesar = -1.266 , hal ini berarti $t_{hitung} -1.266 <$

⁹³ Chairani Siregar, *Loc.Cit*

t_{tabel} 2,015. Jadi, X_2 ditolak. Maka tidak ada pengaruh positif dan antara Biaya Penitipan (X_2) terhadap Keputusan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arifah Afriana⁹⁴ yang mengatakan bahwa Biaya Penitipan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

- 3) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_3) secara individu/parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y). Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_3) sebesar = 3.136 hal ini berarti t_{hitung} $3.136 > t_{\text{tabel}}$ 2,015. Jadi, X_3 diterima. Maka ada pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y). Maka sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indri Laila sari⁹⁵ yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Nilai Taksiran (X_1), Biaya Penitipan (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama atau simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y). Uji F (simultan) merupakan tahapan awal mengidentifikasi model

⁹⁴ Arifah Afriana, *Loc.Cit*

⁹⁵ Indri Laila sari, *Loc.Cit*

regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.17
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470.596	3	156.865	23.446	.000 ^b
	Residual	294.384	44	6.691		
	Total	764.979	47			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2						

Sumber: DataSumber data diolah dari SPSS 25 , 2021

Uji F dikatakan berpengaruh jika nilai F-hitung lebih besar dari $F_{\text{tabel}} > 2,82$ sedangkan apabila nilai F-hitung lebih kecil dari $F_{\text{tabel}} < 2,82$ maka uji F dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel 4.17 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai F-hitung $23,446 > F_{\text{tabel}} 2,82$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pada Nilai Taksiran (X_1), Biaya Penitipan (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) secara bersama/simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Sedangkan perbandingan nilai signifikan dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan

tingkat signifikansi yang lebih kecil dari pada tingkat kesalahan. Maka disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk diteliti pengaruhnya.

c. Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*), ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat (Y) yang diterangkan oleh variabel bebas (X). Hasil perhitungan *Adjusted R-Square* dapat dilihat pada *output Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R-Square* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel- variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Adjusted R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	0.615	0.589	2.587
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2				

Sumber: Data diolah dari SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.18, hasil output di atas menunjukan bahwa pada kolom *Adjusted R-Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat (Y) yang diterangkan oleh variabel bebas (X) adalah sebesar 0,589 atau 58,9%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas

(variabel Nilai Taksiran, Biaya Penitipan dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah) adalah sebesar 58,9%, sedangkan sisanya sebesar 0,411 atau 41,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

6. Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar $6.576 > t_{\text{tabel}} 2,015$ dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ Maka, X_1 diterima. Artinya, Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penaksiran berat emas, kualitas barang gadai dan harga taksiran yang diberikan pihak Bank dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Adanya pengaruh yang signifikan menunjukkan bahwa dengan semakin tingginya Nilai Taksiran maka akan meningkatnya keputusan nasabah melakukan gadai emas di BSI Radial. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Chairani Siregar⁹⁶ yang mengatakan bahwa Nilai Taksiran berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah.

2) Pengaruh Biaya Penitipan Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar $-1.266 < t_{\text{tabel}} 2,015$ dengan signifikansi sebesar 0,212 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka X_2 ditolak. Artinya, Nilai Taksiran tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

⁹⁶ Chairani Siregar, *Loc.Cit*

Biaya Penitipan yang terdiri dari biaya administrasi, biaya titip dan nilai barang gadai tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Dapat diartikan jika adanya Kenaikan biaya penitipan maka tidak akan diikuti dengan meningkatnya keputusan nasabah melakukan gadai. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arifah Afriana⁹⁷ yang mengatakan bahwa Biaya Penitipan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

3) **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah**

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3.136 > t_{\text{tabel}} 2,015$ dengan signifikansi sebesar $0,003$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka X_3 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan dan empaty yang diberikan Bank BSI Radial dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Adanya pengaruh yang signifikan menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya atau bagusnya Kualitas Pelayanan maka akan meningkatnya keputusan nasabah melakukan gadai emas di BSI Radial. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Indri Laila sari⁹⁸ yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah.

⁹⁷ Arifah Afriana, *Loc. Cit*

⁹⁸ Indri Laila sari, *Loc. Cit*

4) **Ketentuan gadai emas di BSI Radial** ⁹⁹

- a) Memiliki identitas diri yang jelas dan asli

Sebelum nasabah menggadaikan emasnya pihak BSI Radial terlebih dahulu melihat identitas calon nasabah tersebut. Identitas yang dapat digunakan untuk melakukan gadai emas adalah (KTP/SIM/KTM dll) milik pribadi.

- b) Jenis emas yang dapat digadaikan

Emas lantakan dan perhiasan dengan kadar mulai dari 16 sampai dengan 24 karat.

- c) Emas memiliki surat maupun tidak memiliki surat

Di BSI Radial tidak mewajibkan nasabah untuk menggadaikan emas yang ada suratnya, akan tetapi sangat dianjurkan dalam melakukan gadai emas membawa surat aslinya. Pasalnya, surat merupakan bukti keaslian emas. Tanpa dokumen tersebut, emas yang diberikan bisa jadi bermasalah dan menimbulkan dampak negatif atau buruk bagi kedua belah pihak.

- d) Biaya penitipan

Setelah terpenuhi semua persyaratannya, pihak BSI Radial akan menjelaskan tentang biaya administrasi, biaya penitipan gadai emas. Besaran biaya disesuaikan dengan nilai taksiran yang ditetapkan oleh BSI Radial. Semakin tinggi nilai taksiran yang diberikan maka biaya administrasi dan biaya penitipan juga bertambah.

- e) Tenor yang diberikan

⁹⁹ Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

Empat bulan dan dapat diperpanjang masa gadai apabila nasabah tidak sanggup membayar cicilan emas tersebut.

- f) Jumlah nilai taksiran per nasabah

Minimum nilai taksiran gadai emas di BSI Radial mulai dari Rp. 500.000,- hingga maksimal Rp. 250.000.000,-per nasabah.

5) Strategi yang diterapkan BSI Radial untuk mendapatkan nasabah gadai emas.¹⁰⁰

- a) Menggunakan metode jemput bola

Maksudnya pihak bank mencari nasabah keluar bank dengan membuka stand atau gerai BSI emas di hotel, mall, pinggir jalan serta diacara-acara besar perbankan.

- b) Ada hadiah

Hadiah merupakan salah satu daya tarik bagi calon nasabah untuk melakukan gadai emas, di BSI Radial terdapat hadiah secara langsung apabila kita menggadaikan emas. Hadiah yang didapat seperti mug, payung dan boneka.

- c) Praktis dan mudah digunakan

Di BSI Radial dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM dengan prosesnya mudah aman dan terjamin. Jadi nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan setoran gadai emas. Bahkan calon nasabah pun bisa mengecek nilai taksiran

¹⁰⁰ Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

melalui aplikasi BSI Mobile sebelum melakukan gadai emas.

d) Tanpa penalti

Di BSI Radial tanpa penalti, maksudnya jika nasabah belum dapat melunasi, nasabah dapat membayar biaya titipnya saja dan memperpanjang selama empat bulan lagi.