

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Penitipan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.576 > 2,015$ ), dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ( $H_1$ ) Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Biaya Penitipan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1.266 < 2,015$ ), dan tingkat signifikansi sebesar 0,212 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ( $H_2$ ) Biaya Penitipan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial ditolak dan  $H_0$  diterima.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah, dengan nilai hasil perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.136 > 2,015$ ), dan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Dengan

demikian hipotesis ( $H_3$ ) Kualitas Pelayanan terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial diterima dan  $H_0$  ditolak.

4. Ketentuan gadai emas di BSI Radial
  - a) Memiliki identitas diri yang jelas dan asli
  - 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 dapat digadaikan
  - d) 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 BSI Radial empat bulan dan dapat diperpanjang.
  - f) 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.
  - a) Menggunakan metode jemput bola, pihak bank menemui langsung calon nasabah. Jadi nasabah tidak perlu ke Bank.
  - b) Terdapat hadiah secara langsung apabila kita menggadaikan emas. Hadiah yang didapat seperti mug, payung dan boneka.

- c) Praktis dan mudah digunakan
- d) Tanpa penalti apabila nasabah belum dapat melunasi, nasabah dapat membayar biaya titipnya saja dan memperpanjang selama empat bulan lagi.

## **B. Saran**

1. Diharapkan Bank Syariah Indonesia KC. Radial mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan dimana hasil dalam penelitian ini bahwa pelayanan merupakan faktor terpenting dan paling berpengaruh pada keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah dan begitupun dengan nilai taksiran dimana mayoritas nasabah menginginkan nilai taksiran yang besar sehingga diharapkan Bank Syariah Indonesia KC. Radial mampu memberikan nilai taksiran yang bersaing dengan harga pasar serta jika dimungkinkan Bank Syariah Indonesia KC. Radial dapat memberikan beberapa keunggulan lebih terkait biaya seperti potongan biaya pemeliharaan atau penyimpanan apabila nasabah mampu membayar tepat waktu dan semacamnya sehingga nasabah atau calon penggadai dapat lebih tertarik untuk menggunakan pembiayaan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Radial.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih varian lagi diluar varian nilai taksiran, biaya penitipan, dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah pada Bank Syariah Indonesia KC. Radial. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini belum memasukkan variabel lain yang mungkin dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti faktor ekonomi, prosedur pembiayaan, promosi, lingkungan maupun adat atau kebiasaan masyarakat setempat

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, A. (2016). Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas.
- Aisyah, B. N. (2015). Manajemen Pembiayaan Bank Syariah. Yogyakarta: Kalimedia.
- Alaih, M. (2013). Tafsir Hadist Anas bin Mali Ra.
- Al-Muyassar. (2021). Tafsir Surat Al-Maidah.
- Amalia, R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah .
- Anggraini, Y. D. (2018). Pengaruh Biaya Penitipan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.
- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah . Vol.8 No.1.
- Ayu, G. P. (2009). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Yogyakarta: PT. BPR, Hoki.
- Alifia, Andi(2021). Pengaruh Nilai Ujrah dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri Jambi.
- Basir. (2021, maret). Simulasi Perhitungan Gadai Emas di Bank Syariah Mandiri.
- Hasan, S. H. Tafsir Ayat. Binjai.
- Ilham. (2020). Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Ijrah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri. Jurnal Kajian Ekonomi Islam , hal. 109-125.

- Jacobis, R. (2013). Faktor-faktor Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkes di BLU RSUP. Jurnal EMBA , HAL 619-629.
- Jalalayn. Tafsir Q.S Al- Muddassir ayat 8.
- Kasmir. (2012). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kurniawati, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP. Ngawi.
- Lestari, K. N. (2019). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Administrasi dan Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syari'ah Mandiri KC. Solo.
- Lupiyoadi, R. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Madani, A. (2021). wawancara gadai emas di BSI Radial.
- Muanas, A. (2014). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Muslich, A. W. (2013). Fiqih Muamalah. Jakarta: Amzah.
- Pratiwi, N. Strategi Bank Syariah dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas. Jurnal Nisbah , Vol. 5 No.1.
- Priyanto, D. (2013). Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahayu, I. (2021). Wawancara Nasabah Gadai Emas.

- Rentiwi, E. (2020). Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif Ekonomi Islam.
- Rismanto. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Hijrah Pada CV. Rabbani Asya Kota Bengkulu.
- Sari, I. L. (2018). Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah Godean. Yogyakarta.
- Sari, M.H (2017). Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan , Vol. 8 No.2.
- Saslim, J. (2010). Jangan Investasi Emas. Jakarta: Visi Medi. Schiffman, L. (2006). Perilaku Konsumen. Jakarta: Indeks.
- Sefrianto. R (2013). Investasi dan Gadai Emas. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shabri, Arfan (2016). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Banda Aceh. Jurnal Akuntansi .
- Shidiq,Sapiudi (2015). Fiqh Muamalah. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Shihab, M. Q. Tafsir Al- Misbah. Jakarta: Lentera Hati.
- Siregar, C. (2018). Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Biaya, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan jasa Gadai Emas Syari'ah Mandiri Cabang Padangsimpuan.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Alfabeta.

- Sula.S.M (2006). Syariah Marketing. Bandung: Mizan Pustaka.
- Suanarto.Achamd (1993). Terjemah Sahih Bukhari. Semarang: CV. Assyifa.
- Supranto. (2011). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supriyono, M. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi.
- Supriyono, M. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Ando Offset.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Jurnal Kajian Ekonomi Islam , Vol.2 No. 1.
- Wahyuno, B. (2012). Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.