

Pengaruh Nilai Taksir dan Biaya-Biaya terhadap Loyalitas Nasabah dalam Penggunaan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah

Effect of Estimated Value and Costs on Customer Loyalty in the Use of Sharia Gold Pawn Financing Services

¹Andi Siti Humairah T, ²Ramdan Fawzi, ³Nanik Eprianti

^{1,2,3} Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹andihumairah16@gmail.com, ²ramdan.fawzi1985@gmail.com, ³nanikeprianti@gmail.com

Abstract. Sharia Gold Pawn is holding material collateral belonging to the customer (*Arrahin*) as collateral for the loan received, and the goods are economic, so that the bank (*Al-Murtahin*) is guaranteed to take back all or part of the debt from the pledged goods. submitted, if the mortgaging party cannot pay the debt at a specified time. The author takes the topic namely "The Effect of Estimated Value and Costs on Customer Loyalty in the Use of Islamic Gold Pawn Financing Services". This problem looks at the extent of the influence of Estimated Value and Costs on Customer loyalty in the services of Sharia Gold Pawn. The purpose of this study are: (1) to determine the effect of estimated value on customer loyalty, (2) to determine the effect of costs on loyalty customers, and (3) to find out how much the two variables have an effect on customer loyalty. The method used is quantitative by analyzing the techniques of Multiple Regression Analysis, namely Estimated Value and Cost data in the Sharia Gold Pawn financial statements. The data that has been analyzed is drawn conclusions by means of hypotheses and determination. Based on the results of the research and discussion that have been done, it can be concluded as follows: (1) There is a very significant effect of the estimated value on customer loyalty (2) costs for customer loyalty (3) The two variables found to have a significant effect on Customer Loyalty because the coefficient of determination obtained 26.4% of the remaining 73.6% of other bank products that could affect Islamic gold pawn income.

Keywords: Sharia Gold Pawn, Estimated Value, Costs and Customer Loyalty.

Abstrak. Gadai Emas Syariah adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik nasabah (*Arrahin*) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, dan barang tersebut bersifat ekonomis, sehingga bank (*Al-Murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai yang diserahkan, apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan. Penulis mengambil topik yaitu "Pengaruh Nilai Taksir dan Biaya-Biaya terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah". permasalahan ini melihat sejauh mana pengaruh Nilai Taksir dan biaya-Biaya terhadap loyalitas Nasabah dalam jasa Gadai Emas Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) untuk mengetahui pengaruh nilai taksir terhadap loyalitas nasabah, (2) untuk mengetahui pengaruh biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah, dan (3) untuk mengetahui seberapa besar kedua variabel berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan dianalisis dengan teknik Analisis Regresi Berganda, yakni data Nilai Taksir dan Biaya-Biaya dalam laporan keuangan Gadai Emas Syariah. Data yang sudah dianalisis ditarik kesimpulan dengan cara hipotesis dan determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Terdapat pengaruh yang amat signifikan dari nilai taksir terhadap loyalitas nasabah (2) Terdapat pengaruh tetapi tidak signifikan dari biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah (3) Kedua variabel didapati adanya pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dikarenakan pada koefisien determinasi memperoleh 26,4% dari sisanya sebanyak 73,6% dari produk bank lainnya yang dapat mempengaruhi pendapatan gadai emas syariah.

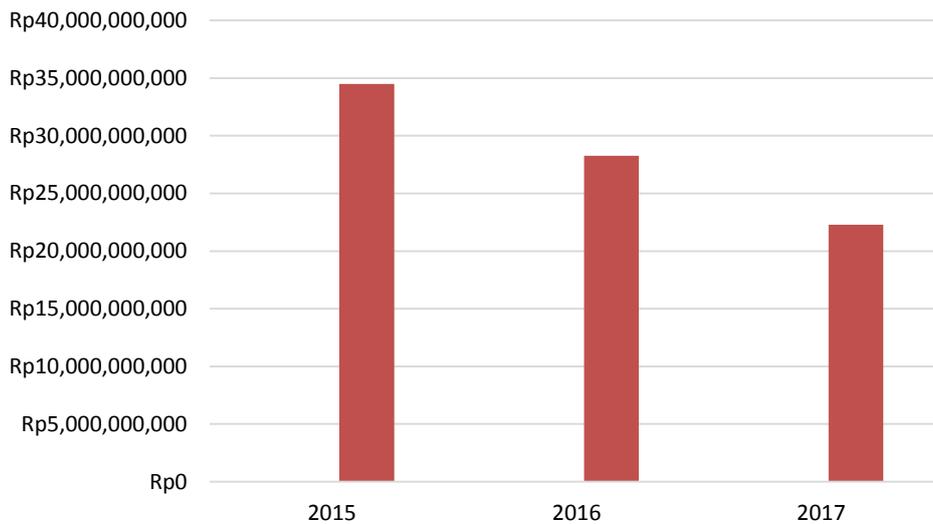
Kata Kunci: Gadai Emas Syariah, Nilai Taksir, Biaya-Biaya dan Loyalitas Nasabah.

A. Pendahuluan

Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis.¹ Dunia bisnis di Indonesia kini berkembang cukup pesat seiring

bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.³

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Pegadaian Nasabah



dengan berkembangnya ekonomi syariah. Perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah di Indonesia yang di kategorikan cepat ini adalah keyakinan masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam. Islam dapat memberikan maslahat bagi umat manusia, dan salah satu kelebihan dari lembaga keuangan syariah adalah tidak meminta kelebihan dari pokok pinjaman, karena itu adalah riba.²

Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam

Suatu pegadaian hanya akan mampu bertahan dan terus berkembang apabila nilai barang yang dijadikan agunan cukup untuk menutup hutang yang diminta oleh pemilik barang. Penaksir barang gadaian sangat menentukan keberhasilan suatu pegadaian, maka dari itu dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, pengalaman dan naluri yang kuat agar dapat menilai suatu barang gadai, penaksir barang gadaian atau juru taksir adalah ujung tombak operasional pegadaian.⁴

Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah

¹ Khasmir. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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

³ Ahnad Supriyadi. *Struktur Hukum Pegadaian Syariah Dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Suatu Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Praktek Pegadaian Syariah di Kudus)*

⁴ Ermi Suhasti. *Operasional...*

untuk menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan oleh produk jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhannya⁵ dan nasabah tersebut akan melakukan gadai emas kembali dan menjadi loyal dalam menggunakan jasa gadai emas. Pada Gambar 1. Perkembangan Jumlah Pegadaian Nasabah BRI Syariah tahun 2015-2017 menunjukkan perkembangan jumlah pegadaian nasabah bri di bank bri syariah pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 bank bri syariah yang terus mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil dari tahun ketahun. Banyak faktor yang mempengaruhi dalam pembiayaan gadai emas di bank bri syariah sehingga terjadinya penurunan dan peningkatan pembiayaan, salah satunya yaitu selisih nilai taksir dan biaya-biaya yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank bri syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana pengaruh Nilai Taksiran terhadap loyalitas nasabah?”,” Bagaimana pengaruh biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah?”,” Bagaimana pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai taksiran terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap jasa

pembiayaan gadai emas syariah.

B. Landasan Teori

Lembaga perbankan syariah adalah suatu lembaga yang mempunyai berbagai macam produk dan fungsi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Tidak hanya untuk membantu masyarakat dalam melakukan transaksi menghimpun dana dan menyalurkannya dalam bentuk-bentuk lainnya. Gadai Syariah adalah menahan barang jaminan yang bersifat materi milik nasabah (Arrahin) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, dan barang tersebut bersifat ekonomis, sehingga bank (Al-Murtahin) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian hutangnya dari barang gadai yang diserahkan, apabila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan. Praktik gadai seperti ini telah ada sejak zaman Rasulullah dan beliau sendiri pernah melakukannya. Gadai mempunyai nilai sosial yang sangat tinggi dan dilakukan sukarela atas dasar tolong menolong⁶.

Nilai taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi dari harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.⁷

⁶Ahmad Maulidizen. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Universitas Malaya Malaysia. Dikutip dari Skripsi Analisis Gadai Emas Syariah: Studi Kasus pada BRI Syariah Cabang Pekanbaru.2016

⁷Damanhur. *Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe*. Volume 9 Nomor 2. 2011. Hlm 501.

⁵ Rambat Lopiyoadi dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2009. Hlm 70-71

Tabel 1. Pengaruh Antara Nilai Taksir (X1) dan Biaya-Biaya (X2) dengan Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	r_s	t_{hitung}	T_{tabel}	Keputusan	Derajat Keeratan	Koefisien Determinasi
X1, X2 dan Y	0,264	X1 2,936	2,032	Ho ditolak	Kuat	26,4 %
		X2 0,106	2,032	Ha Diterima	Lemah	

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2018.

Secara umum biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan ekonomis guna memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis. Seringkali kita memakai istilah biaya disamakan dengan istilah beban, padahal keduanya memiliki arti yang berlainan. Menurut mulyadi, biaya adalah pengorbanan ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.⁸

Kesetiaan (loyalitas) adalah sebuah kata bergaya kuno yang mendeskripsikan keadaan dimana seseorang menyerahkan seluruh jiwa dan raganya pada suatu negara, keluarga, atau teman-temannya.⁹ Istilah ini diperkenalkan di dunia marketing sebagai brand loyalty kesetiaan pelanggan terhadap merek tertentu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hubungan Antara Iklan Le Minerale (X) dengan Kesadaran Merek (Y)

Pada **Tabel 1.** adalah penelitian mengenai pengaruh antara nilai

taksir dan biaya-biaya dengan loyalitas nasabah, yang diuji menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel berikut.



Gambar 2. Daerah Penolakan Hipotesis

Dari **Tabel 1.** dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh antara pembiayaan nilai taksir dan biaya-biaya dengan loyalitas nasabah adalah 0,264. Pengaruh ini termasuk kategori kuat/tinggi. Hasil pengujian dengan statistik X1 didapat nilai t_{hitung} (2,936) $>$ t_{tabel} (2,032) dan statistik X2 didapat nilai t_{hitung} (0,106) $<$ t_{tabel} (2,032). Hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara nilai taksir dengan loyalitas nasabah, sedangkan mengindikasikan penerimaan H_a yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara biaya-biaya dengan loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi nilai taksir, semakin tinggi pula loyalitas nasabah yang didapat. Koefisiensi determinasi yang didapat

⁸Mulyadi. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta. STIE YKPN. 2005. hlm 8.

⁹Philip Kotler. *Marketing Insights From A to Z*. Jakarta. Erlangga. 2003. hlm. 111-112

dari hasil perhitungan adalah 26,4%. Hal ini memberikan pengertian bahwa loyalitas nasabah bank bri syariah dipengaruhi oleh variabel nilai taksir dan biaya-biaya sebesar 26,4%, sedangkan sisanya, 73,6%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian terlihat bahwa setelah penulis meneliti laporan keuangan bank bri syariah, untuk meneliti laporan nilai taksir dan biaya-biaya terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan jasa gadai emas syariah. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara nilai taksir dengan loyalitas nasabah sedangkan biaya-biaya tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Bila diteliti lebih lanjut untuk bank bri syariah bisa meningkatkan pembiayaan gadai emas syariah pada konsumen nasabah bank bri syariah untuk pembiayaan gadai emas syariah di bank bri syariah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan melalui sumber-sumber yang telah penulis peroleh seperti yang telah diuraikan dalam bab-bab terdahulu dan setelah dilakukan analisis atas Pengaruh Nilai Taksir Dan Biaya-Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah, laporan tugas akhir ini maka penulis akan menyimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hitungan nilai taksir pada tabel 4.8 coefficient lebih besar dari koefisien regresi loyalitas nasabah dikarenakan hasil koefisien nilai taksir sebesar 1,903 sedangkan koefisien regresi loyalitas nasabah sebesar 0,264.
2. Berdasarkan hitungan biaya-biaya pada tabel 4.8 coefficient lebih besar dari koefisien regresi loyalitas nasabah dikarenakan

hasil koefisien nilai taksir sebesar 18,762 sedangkan koefisien regresi loyalitas nasabah sebesar 0,264.

3. Berdasarkan nilai standar deviasi yang diperoleh dari kedua variabel maka dapat diketahui bahwa variabel Nilai Taksir dan Biaya-biaya mempunyai nilai yang lebih besar. Karena berdasarkan nilai T maka pada pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai T hitung kebutuhan Nilai Taksir dan Biaya-Biaya > dari nilai T tabel, maka hal ini berarti bahwa Nilai Taksir dan Biaya-Biaya mempunyai pengaruh yang berarti terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KC Suniaraja Hal ini menyatakan terdapatnya pengaruh Nilai Taksir dan Biaya-Biaya terhadap Loyalitas Nasabah adalah sebesar 26,4%.

E. Saran

Berdasarkan hasil uji hipotesis, analisis, dan kesimpulan yang telah dibuat, penulis akan mencoba memberikan saran yang mungkin akan menjadi masukan bagi Bank BRI Syariah yaitu :

1. Berdasarkan laporan keuangan yang didapatkan dari Bank BRI Syariah KC Suniaraja menunjukkan cenderung fluktuatif atau tidak stabil per tahun 2015 hingga 2017, maka perlu diperhatikan agar Bank BRI Syariah menaikkan persentase dari nilai taksir yang semulanya 80% menjadi 85% agar kedepannya pihak Bank BRI Syariah mendapatkan hasil yang stabil.
2. Pengaruh yang diberikan oleh Nilai Taksir (X1) dan Biaya-Biaya (X2) terhadap Loyalitas

Nasabah (Y) adalah sebesar 26,4% dan dari hasil tersebut Biaya-Biaya (X2) memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y), maka dari itu pihak Bank BRI Syariah agar dapat bisa mengurangi sedikit biaya sewa atau biaya pemeliharaan emas agar dapat meningkatkan beberapa nasabah untuk melakukan gadai emas di Bank BRI Syariah.

STIE YKPN. 2005.

Philip Kotler. *Marketing Insights From A to Z*. Jakarta. Erlangga. 2003.

Rambat Lopiyoadi dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Zainul Arifin. 2002. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvabet.

Daftar Pustaka

Ahmad Maulidizen. *Jurnal Ekonomi Syariah*,. Universitas Malaya Malaysia. Dikutip

dari Skripsi Analisis Gadai Emas Syariah: Studi Kasus pada BRI Syariah

Cabang Pekanbaru.2016

Ahnad Supriyadi. Struktur Hukum Pegadaian Syariah Dalam Perspektif Hukum Islam

dan Hukum Positif (Suatu Tinjauan Yuridis Normatif Terhadap Praktek

Pegadaian Syariah di Kudus)

Damanhur. *Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih*

Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe . Volume 9 Nomor 2. 2011.

Ermi Suhasti. *Operasional...*

Khasmir. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja

GrafindoPersada.

Mulyadi. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta.