

Pengaruh Aspek Syariah, Kualitas Layanan Dan Likuiditas Emas Terhadap Keputusan Nasabah Produk Gadai Emas Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Mojokerto Gajah Mada)

Khalawatun Taskiyah¹, Peni Haryanti^{2*}

^{1,2}Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Hasyim Asy'ari
Jl. Irian Jaya No.55 Tebuireng Jombang 67141, Jawa Timur
Khalawatun@gmail.com

Abstract

The purpose of the following research is to want to know based on what factors are the influence of customers in deciding to take gold pawn financing during the covid-19 pandemic. That is by examining several variables that affect the sharia aspect, service quality, and gold liquidity on customer decisions to choose gold pawn products during the Covid-19 pandemic at Bank Syariah Indonesia Mojokerto Gajah Mada. In the following research quantitative methods are used as methods in research to describe data in the form of numbers. population in this study are customers who use gold pawn products with a sample of 34 customers using the purposive sample method. Multiple linear analysis is the method used in analyzing it. The results of the following research are (1) the sharia aspect has a partial effect on customer decisions with a value of $t_{count} (2,315) > t_{table} (2,0423)$, (2) Quality of service partially affects customer decisions with a value of $t_{count} (3,461) > t_{table} (2,0423)$, (3) Gold Liquidity partially influences customer decisions with a value of $t_{count} (2,955) > t_{table} (2,0423)$, (4) the most dominant variable is Gold Liquidity variable with a beta value of 0.319.

Keywords: Customer decisions, Pawn Gold, Covid-19 Pandemic

Abstrak

Tujuan dari penelitian berikut adalah ingin tahu berdasarkan faktor apa saja yang menjadi pengaruh nasabah dalam memutuskan mengambil pembiayaan gadai emas pada masa pandemi covid-19. Yaitu dengan meneliti beberapa variabel pengaruh aspek syariah, kualitas layanan, dan likuiditas emas pada nasabah yang memutuskan gadai emas sebagai pilihannya dalam masa pandemi covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Gajah Mada. Pada penelitian berikut metode kuantitatif digunakan sebagai metode dalam penelitian untuk menggambarkan data berupa angka. Populasi pada penelitian berikut yaitu nasabah yang menggunakan produk gadai emas dengan sampel berjumlah 34 nasabah dengan menggunakan metode *purposive sampel*. Analisis linier berganda adalah metode yang di gunakan dalam menganalisis tersebut. Di peroleh hasil pada penelitian berikut adalah (1) Aspek syariah terdapat pengaruh secara individual pada keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} (2,315) > t_{tabel} (2,0423)$. (2) Kualitas layanan secara parsial mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan di tunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,461) > t_{tabel} (2,0423)$. (3) Terdapat pengaruh secara parsial variabel likuiditas emas hal ini berdasarkan nilai $t_{hitung} (2,955) > t_{tabel} (2,0423)$. (4) Likuiditas emas berdasarkan

* Penulis Korespondensi

nilai beta yang di tunjukkan sebesar 0,39 dinyatakan sebagai variabel yang paling dominan.

Kata Kunci: Keputusan nasabah, Gadai Emas, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 pada Maret 2020, masuknya virus corona di Indonesia memberi dampak terhadap beberapa sektor terutama sektor perekonomian dan sektor pajak. Secara dampak perekonomian Indonesia pandemi covid-19 ini menyebabkan kurs dolar terhadap rupiah meninggi, bahkan laporan Indek Harga Saham Gabungan (IHSG) menunjukkan penurunan persentase. Pandemi covid-19 berdampak pada ekonomi masyarakat, banyak pengusaha-pengusaha terutama UMKM mengalami kerugian, dan membuat pekerja-pekerja menganggur (Ulumiyah, 2020). Dalam webinar kewirausahaan FEB UGM Heri Cahyo Bagus Setiawan menyampaikan bahwasannya pandemi covid-19 ini dampaknya di rasakan seluruh dunia terutama dalam perekonomian, hampir 90% mengalami perubahan yang signifikan (Setiawan, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan salah satu pegawai BSI Mojokerto Gajah Mada di ketahui nasabah pembiayaan gadai emas BSI Mojokerto Gajah Mada berdasarkan laporan data tahunan dengan jumlah berikut di bawah ini:

Tabel Laporan Data Nasabah Tahun 2018-2019

Tahun	Jumlah
2018	260
2019	300
2020	340

Sumber: data pembiayaan gadai emas BSI Mojokerto Gajah Mada tahun 2018-2020

Berdasarkan data tersebut mulai tahun 2018 sampai pada tahun 2020 terus mengalami peningkatan sedangkan pada tahun 2020 pandemi covid-19 terjadi namun minat nasabah dalam melakukan pembiayaan gadai emas saat pandemi semakin meningkat. Apakah dengan meningkatnya jumlah nasabah gadai emas di BSI Mojokerto Gajah Mada faktor aspek syariah dan kuliatas layanan serta likuiditas emas tersebut mempengaruhi dalam kepuasan nasabah.

Indonesia adalah negara yang memiliki jumlah rakyat muslim terbesar, meskipun dengan adanya pandemi covid-19 ini tetap di harapkan semua tindakan dan keputusan bernilai syariah sesuai dengan ajaran islam. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan prinsip berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya (Diana,

2005). Dalam sebuah penelitian ketertarikan memilih gadai emas termotivasi oleh prinsip syariah (Siagian, 2021). Namun hasil penelitian Fakrurradhi menyatakan bahwa pengambilan keputusan nasabah dalam meminjamkan barang dan jasa tidak dipengaruhi oleh faktor aspek syariah (Fakrurradhi, 2014).

Faktor lain yang menjadi pengaruh nasabah untuk memutuskan memilih pembiayaan gadai emas pada bank syariah adalah kualitas layanan (Kasmir, 2010). Berdasarkan menurut teori Kotler yang mempengaruhi keputusan pembelian seorang konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Cristobal (2007) secara langsung kepuasan di pengaruhi oleh kualitas layanan (Musdalifah dan Fuad Hasan, 2020).

Berdasarkan pernyataan dari officer gadai emas di BSI Mojokerto Gajah Mada menyatakan likuiditas emas adalah diantara yang menjadi faktor nasabah untuk memutuskan mengambil pembiayaan gadai emas (Widy, 2020). Namun hasil penelitian Khotimah dan Murtaqi (2015) yang di peroleh adalah return saham di pengaruhi oleh likuiditas secara signifikan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian oleh Elisabeth (Liliana, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian berikut dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif dimana pendekatan dengan menggambarkan permasalahan berdasarkan data berupa angka untuk di analisis kemudian membuat kesimpulan (Sugiyono, 2015).

Penelitian dilakukan dengan mengambil data primer sebagai instrument angket atau kuesioner yang di bagikan kepada responden yaitu nasabah gadai emas Bank Syariah Indonesia Mojokerto Gajah Mada. Uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk uji keabsahan angket. Pada uji statistik digunakan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Dan pada uji analisis linier berganda adalah uji F (secara bersama), uji T (parsial), dan uji R determinasi koefisien.

Penelitian berikut mengambil sampel berjumlah 34 responden yaitu nasabah gadai emas Bank Syariah Indonesia Mojokerto Gajah Mada digunakan *purposive sample* sebagai teknik sampling yaitu menentukan sampel berdasarkan pengambilan secara sengaja (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini Aspek Syariah sebagai X1, Kualitas Layanan sebagai X2, Likuiditas Emas sebagai X3 terhadap Keputusan Nasabah Y (X1, X2, X3 Terhadap Y).

HASIL PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.812	3.757		1.015	.318
	Aspek Syariah	.286	.124	.314	2.315	.028
	Kualitas Pelayanan	.306	.088	.399	3.461	.002
	Likuiditas Emas	.319	.108	.353	2.955	.006

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Di ketahui nilai t_{hitung} pada variabel aspek syariah (X_1), kualitas layanan (X_2) dan likuiditas emas (X_3) lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 2.0423 dan nilai signifikan dari masing-masing dari tiga variabel menunjukkan melebihi nilai 0,05 dengan kata lain secara individual aspek syariah (X_1), kualitas layanan (X_2) dan likuiditas emas (X_3) berpengaruh terhadap keputusan nasabah (Y). Dan nilai pada tabel beta nilai paling besar adalah 0,319 yaitu pada variabel likuiditas emas artinya likuiditas emas adalah variabel paling dominan pada nasabah untuk dalam memutuskan mengambil pembiayaan gadai emas pada masa pandemic covid-19 pada BSI Mojokerto Gajah Mada.

Pengaruh faktor Aspek Syariah Pada Nasabah untuk Memutuskan Memilih Produk Pembiayaan Gadai Emas Masa Pandemi covid-19 di BSI Mojokerto Gajah Mada

Pada penelitian ini diperoleh hasil yaitu pengaruh aspek syariah terhadap keputusan memilih nasabah pada masa pandemic covid-19 berdasarkan model *linear regression* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20 dengan hasil analisis di peroleh thitung nilai 2.315 menggunakan signifikansi sebesar 5% maka di peroleh nilai ttabel yaitu 2.0423 sehingga thitung ($2.315 > 2.0423$), artinya H1 tidak diterima dan Ha diterima dengan kata lain aspek syariah ada pengaruh secara signifikan pada nasabah dalam memutuskan mengambil produk pembiayaan gadai emas masa pandemic covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Gajah Mada.

Hal tersebut berbanding lurus oleh hasil penelitian Ahamad Zubadar Diansyah & Ach Yasin (2020) yang berjudul faktor-faktor yang menjadi pengaruh nasabah memutuskan tindakan take over pembiayaan pensiun yang dilakukan di Kria pada BSM di Kantor Cabang Pembantu diperoleh hasil yaitu aspek syariah terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan ditunjukkan dengan hasil analisis nilai thitung ($3,661 >$

table (2,35)(Zubadar Oktorifal Diansyah, Ahmad dan Yasin, 2021).

Pengaruh Kualitas Layanan Pada Nasabah dalam Memutuskan Melakukan Pembiayaan Gadai Emas Masa Pandemi di BSI Gajah Mada

Pada penelitian ini diperoleh hasil yaitu pengaruh kualitas layanan pada nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan gadai emas di masa pandemic covid-19 berdasarkan model *multiple linear regression* pada *application* SPSS versi 20 dengan keputusan akhir analisis di peroleh thitung sebesar 3.461, dan menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka nilai ttabel yaitu 2.0423, sehingga thitung (3.461) > ttabel (2.0423), maka H_0 ditolak atau H_a diterima dengan kata lain kualitas layanan terdapat pengaruh pada nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan gadai emas pada masa pandemic covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Gajah Mada.

Hal tersebut dikuatkan hasil temuan terdahulu oleh Khairun Nisa dan Imam Sopingi (2020) yang berjudul Prngaruh Emosional Marketing, Kualitas Layanan dan Spriritual Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Studi pada KSPPS BMT NU Jombang dengan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan dengan perolehan dari hasil analisis uji T menunjukkan nilai sebesar thitung 5,311 dengan menggunakan taraf signifikan 0,000(Nisa & Sopingi, 2020).

Pada penelitian Christiana Okky Agustina yang berjudul *analysis* kepuasan konsumen dari dampak kualitas layanan di lakukan pada konsumen di Cabang Utama Semarang Jawa Tengah dengan perolehan hasil yaitu kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan di tunjukkan pada nilai 77,90% atau 0779 pada R square artinya lainnya terdapat pengaruh faktor berbeda yang bukan terdapat pada penelitian tersebut(Nisa & Sopingi, 2020).

Pengaruh Likuiditas Emas pada Nasabah dalam Memutuskan Melakukan Pembiayaan Gadai Masa Pandemi Covid-19 Mojokerto Gajah Mada

Penelitian ini diperoleh yaitu pengaruh likuiditas emas pada nasabah dalam memutuskan mengambil produk pembiayaan gadai pada masa pandemic covid-19 berdasarkan model *linear regression* pada *application* versi 20 SPSS temuan analisis diperoleh t hitung dengan nilai (2.955) > t tabel (2. 0423) dalam artian H_1 tidak diterima dan H_a diterima sehingga likuiditas emas terdapat pengaruh terhadap nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan gadai masa pandemic covid-19 pada Bank Syariah Indoensia Mojokerto Gajah Mada.

Berdasarkan Sujana & Yuliantri (2014) return saham dipengaruhi positif oleh likuiditas hal ini apabila likuiditas sebuah industri baik mengakibatkan peningkatan *stock return*. Pada penelitian lain yang di lakukan oleh Khotimah dan Murtaqi (2015) memperoleh hasil yaitu likuiditas mempengaruhi terhadap return saham(Liliana, 2019).

Variabel dominan antara Aspek Syariah, Kualitas Layanan dan Likuiditas Emas pada Nasabah dalam Memutuskan Melakukan Pembiayaan Gadai Emas Masa Pandemi Covid-19 Pada BSI Mojokerto Gajah Mada

Berdasarkan hasil penelitian Variabel Likuiditas Emas adalah variabel dominan pada nasabah dalam memutuskan melakukan *gold pawning* masa pandemic covid-19 pada Bank Syariah Indonesia Mojokerto Gajah Mada dengan nilai bet sebesar 0,319.

PENUTUP

Menurut analisis yang telah tersebut berikut dapat diperoleh kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang sudah di tetapkan adalah: (1) aspek syariah terdapat pengaruh tidak negative pada keputusan nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan *gold pawning* pada BSI Mojokerto Gajah Mada. (2) Kualitas layanan mempunyai pengaruh tidak negatif pada nasabah dalam memutuskan mengambil produk *gold pawning* pada BSI Mojokerto Gajah Mada. (3) Likuiditas emas terdapat pengaruh tidak negatif pada nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan *gold pawning* pada BSI Mojokerto Gajah Mada. (4) Likuiditas emas adalah variabel yang paling unggul dalam menjadi pengaruh nasabah dalam memutuskan melakukan pembiayaan *gold pawning* pada BSI Mojokerto Gajah Mada.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Y. (2005). Bank Syariah Gambaran Umum.
- Fakrurradhi. (2014). Analisis Factor yang Menjadi Pengaruh Nasabah dalam Memutuskan untuk Mengambil Produk Rahn Sharia Pawning di CP Sigli. 2, 1–8.
- Kasmir. (2010). Manajemen Perbankan.
- Liliana. (2019). Pengaruh Solvabilitas dan Aktivitas, serta Likuiditas pada Stock Return Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Indeks Sri-Kehati menggunakan Profitabilitas Priode 2013-2017. 7–37.
- Musdalifah dan Fuad Hasan. (2020). Dampak adanya Kualitas Layanan pada Loyalitas menggunakan Variabel Kepuasan Sebagai Mediasi pada KPRI Makmur Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan. 1(4), 166–185.

Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Emosional Marketing, dan Kualitas Layanan , Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendahuluan Di Indonesia Lembaga Keuangan Syari ' ah (LKS) tumbuh dan berkembang pesat . Dalam kurun waktu yang relatif singkat telah mengalami pe. 1, 50–60.

Setiawan, H. B. C. (2020). Redesign Bisnis Pasca Pandemi.

Siagian, A. O. (2021). Motivasi Nasabah pada Pembiayaan gold pawning Cabang Curup pada BSM. *Jurnal Ekonomic*, 23(1), 51. <https://doi.org/10.37721/je.v23i1.761>

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D.

Ulumiyah, K. (2020). Pengaruh Covid-19 Pada Sector Ekonomic & Sector Cukai di Indonesia.

Widy. (2020). Officer Gadai.

Zubadar Oktorifal Diansyah, Ahmad dan Yasin, A. (2021). Analisis Faktor yang Memengaruhi keputusan Nasabah Melakukan Take Over Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Krian). *JIES: Journal of Islamic Studies*, 2, 29–40.