



**JSAP: Journal Syariah and Accounting Public**

**ISSN: 2622-3538**

**Available Online at <https://journal.umgo.ac.id/index.php/JSAP/index>**

**Vol. 6, No. 2 Desember 2023**

**DOI: 10.31314/jsap.2023**

---

## **PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN GADAI EMAS DI PEGADAIAN UPC TULADENGI**

**Ely Nurmay Sari<sup>1</sup>, Ismet Hadi<sup>2</sup>**

**1. Program Studi Akuntansi Universitas Muhamadiyah Gorontalo**

**2. Program Studi Hukum Universitas Muhamadiyah Gorontalo**

**Email; [ellynurmaysari321@gmail.com](mailto:ellynurmaysari321@gmail.com)**

*Info Artikel: Diterima November 2023, Disetujui: Desember 2023, Publish Desember 2023*

### **Abstract:**

*This study aims to determine the effect of the estimated value and service quality simultaneously on the customer's decision to pawn gold at Pegadaian UPC Tuladengi partial or simultaneous. This research is a quantitative research. Population in Research of 113 customers then the sampling method is purposive sampling So that the sample in the study was 38 people. The results of this study show that The estimated value and quality of service partially or simultaneously have a significant effect on the customer's decision to pawn gold at Pegadaian UPC Tuladengi. The Adjusted R Square value is 0.240. This value shows that 24% of the variability in customer decision accountability in pawning gold at UPC Tuladengi Pawnshop is explained by the estimated value and service quality, while the remaining 74% can be explained by other variables that were not studied in this study.*

**Keywords:** *Estimated Value, Service Quality and Customer Decisions*

### **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian 113 nasabah kemudian metode pengambilan sampel yakni purposive sampling sehingga sampel dalam penelitian sebanyak 38 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,240. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 24% variabilitas akuntabilitas keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi dijelaskan oleh nilai taksiran dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 74% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Nilai Taksiran, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah

---

## PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan perekonomian masyarakat pada setiap individu memiliki opsi untuk mencari pinjaman uang melalui layanan yang disediakan baik oleh Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan Non Bank. Salah satu pinjaman keuangan non bank adalah pegadaian sebagai alternatif pendanaan yang efisien.

Pegadaian merupakan badan yang melayani jasa pinjaman dana kepada nasabah dengan suatu jaminan yang akan diperhitungkan nilainya, dari barang jaminan tersebut oleh pihak pegadaian dan dana akan diberikan kepada nasabah sesuai dengan besaran nilai yang terkandung di barang gadaian tersebut (Akbar et al. 2021). Secara sederhana Pegadaian adalah semacam jaminan hutang (Dwina dkk, 2021).

Salah satu produk yang ditawarkan di pegadaian yaitu produk gadai emas. Pinjaman yang memanfaatkan nilai gadai emas, nasabah dapat menerima biaya yang dapat dikelola baik untuk kebutuhan hidup sehari-hari hingga untuk kebutuhan bisnis. Sejumlah penyedia jasa gadai emas

mengaku pengguna jasa ini tumbuh signifikan selama beberapa bulan belakangan (Sulaikha, 2020).

Evaluasi suatu barang gadai memerlukan pengetahuan, pengalaman, dan intuisi yang kuat, sehingga kualitas tim penilai sangat penting. Penilai barang gadai, atau yang sering disebut sebagai juru taksir, memegang peran penting dalam operasional Pegadaian (Syamsiah dan Monoarfa, 2023).

Penaksir barang gadaian atau juru taksir adalah ujung tombak operasional pegadaian (Karim dkk, 2022). 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 (Monoarfa, 2023).

Keputusan nasabah dalam melakukan gadai perlu juga untuk memperhatikan kualitas pelayanan pegadaian yang dapat memenuhi harapan terhadap penyedia jasa. Apabila pelayanan yang diharapkan telah diterima oleh nasabah, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan, sebaliknya apabila

pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut kurang memuaskan atau tidak berkualitas

Kualitas pelayanan salah satu hal yang sangat penting sekaligus mendasar dalam memutuskan kepuasan dari pelanggan, karena jika suatu pelayanan baik maka tentu akan dirasakan langsung oleh nasabah dan memiliki hubungan yang rekat sehingga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Asman and Komala, 2021). Sikap konsumen terhadap pelayanan perusahaan dapat diambil sebagai suatu pertimbangan dalam menilai kinerja perusahaan. Apakah atribut-atribut yang dimiliki telah mampu memuaskan konsumen atau belum (Sujana, 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sujana 2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian. Sedangkan menurut (Akbar et al. 2021) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT.

Berangkat dari paradigma tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian tentang

“Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Gadai Emas di Pegadaian UPC Tuladengi”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner. Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diisi oleh para responden, yaitu para pengguna jasa pada Pegadaian UPC Tuladengi (Sugiyono, 2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah 113 nasabah di kantor pegadaian UPC Tuladengi. Penarikan sampel menggunakan teknik insidental dengan pengukuran Slovin, sehingga didapat 38 responden. Penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan data primer berupa kuesioner.

Agar mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrument atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrument tersebut sebelum digunakan harus di uji

validitas dan realibilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan hasil yang objektif. Untuk memastikan apakah ada pengaruh variabel nilai taksiran (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan nasabah maka pengujian dilakukan dengan uji analisis regresi linier berganda. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, namun terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik, setelah itu baru dilakukan pengujian hipotesis dan koefisien determinan.

Adapun skala pengukuran yang dilakukan adalah skala *Likert* dengan 5 skor skala interval diantaranya: sangat setuju (SS) diberi skor 5, setuju (S) diberi skor 4, Netral (N) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, sangat tidak setuju (STJ) diberi skor 1 (Kurniawan 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

| Variabel          | Pernyataan      | R Hitung | R Tabel | Informasi |
|-------------------|-----------------|----------|---------|-----------|
| Keputusan Nasabah | Pernyataan X1.1 | 0,691    | 0,422   | Valid     |
|                   | Pernyataan X1.2 | 0,855    | 0,422   | Valid     |
|                   | Pernyataan X1.3 | 0,628    | 0,422   | Valid     |
|                   | Per-            | 0,624    | 0,42    | Valid     |

|                    |                 |       |       |       |
|--------------------|-----------------|-------|-------|-------|
|                    | nyataan X1.4    |       | 2     |       |
| Kualitas Pelayanan | Pernyataan X1.1 | 0,812 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.2 | 0,816 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.3 | 0,577 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.4 | 0,534 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.5 | 0,536 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.6 | 0,748 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.7 | 0,511 | 0,422 | Valid |
| Nilai Taksiran     | Pernyataan X1.1 | 0,557 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.2 | 0,764 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.3 | 0,679 | 0,422 | Valid |
|                    | Pernyataan X1.4 | 0,760 | 0,422 | Valid |

Sumber Data : Penulis, 2023

### Uji Reabilitas

| Variabel              | Number Of Statement | Cronbach Alpha | Informasi |
|-----------------------|---------------------|----------------|-----------|
| Keputusan Nasabah (Y) | 0,6                 | 0,645          | Reliabel  |
| Kualitas Pelayanan    | 0,6                 | 0,762          | Reliabel  |
| Nilai Taksiran        | 0,6                 | 0,625          | Reliabel  |

Sumber Data : Penulis 2023

### Uji Asumsi Klasik

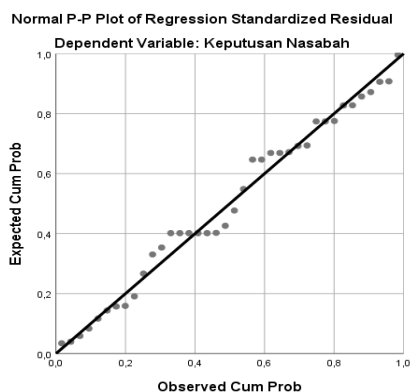
Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian dengan model regresi. Model regresi harus bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas,

multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi dan linearitas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang berfungsi untuk mengukur apakah

pers atau



Sumber Data : Penulis, 2023

Sumber Data : Penulis, 2023

Berdasarkan gambar di atas, dari grafik P-Plot dapat diketahui bahwa titik-titik tersebut menyebar di sekitar atau mengikuti arah dari garis diagonal yang menunjukkan pola distribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur hubungan antara setiap variabel independen yang ada. Data dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas apabila hasil nilai tolerannya  $> 0.1$  dan hasil nilai VIF nya  $< 10$ .

| Uji Multikolenieritas | Tolerance | VIF   |
|-----------------------|-----------|-------|
| Constant              |           |       |
| Nilai Taksiran        | 0,974     | 1,027 |
| Kualitas Pelayanan    | 0,974     | 1,027 |
|                       |           |       |

Sumber Data : Penulis, 2023

Dari hasil di atas menunjukkan hasil masing-masing variabel yang ada mendapati hasil nilai *tolerance* melebihi 0,1 begitu pun dengan nilai VIF nya yang tidak lebih dari 10. Sehingga dapat dikatakan semua variabel tersebut tidak mengalami multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

| Uji Heteroskedastisitas | Sig   |
|-------------------------|-------|
| Constant                | 0,059 |
| Nilai Taksiran          | 0,231 |
| Kualitas Pelayanan      | 0,797 |

Sumber Data : Penulis, 2023

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa setiap variabel menunjukkan hasil signifikansi yang melebihi nilai 0,05. Sehingga dapat dikatakan semua data

variabel independen tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

### Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen memiliki hubungan yang linear atau tidak. Uji Linierity

|                    |                                  |
|--------------------|----------------------------------|
| Uji Linieritas     | Defiation From Standar Linierity |
| Nilai Taksiran     | 0,077                            |
| Kualitas Pelayanan | 0,328                            |

*Sumber Data : Penulis, 2023*

Berdasarkan tabel Defiation Standar Lninierity dasar pengambilan keputusan dikatakan linier apabila nilai *defiation standar linierity*  $> 0,05$ .

### Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menjawab dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang ada dalam penelitian ini. Dalam uji hipotesis terdapat banyak pengujian di dalamnya, seperti uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji F dan uji T. Semua pengujian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh, tingkat signifikansi dan dampaknya dari variabel

independen terhadap variabel dependen baik secara bersama maupun secara individu.

### Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis koefisiensi korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisiensi korelasi digunakan sebagai indikator dalam melihat kekuatan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dalam suatu penelitian.

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Uji Koefisien Korelasi   | R     |
| Hasil Koefisien Korelasi | 0,524 |

*Sumber Data : Penulis, 2023*

Dari tabel Uji diatas menunjukkan nilai koefisiensi korelasi (R) sebesar 0,524. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara nilai taksiran, kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan dari independen.

Semakin tinggi nilai koefisiensi determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

| Item                             | Adjust R Square |
|----------------------------------|-----------------|
| Hasil Koefisien Determinasi (R2) | 0,240           |

*Sumber Data : Penulis, 2023*

Berdasarkan dalam tabel di atas, menunjukkan nilai koefisiensi determinasi (R2) sebesar 0,240 atau 24 %. Yang mana hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel motivasi menghindari riba, persepsi nasabah dan pengetahuan produk. Sedangkan sisanya ( $100\% - 24\% = 76\%$ ) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat, dengan tujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh fungsional atau pengaruh kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

| Hasil Regresi | Unstandardized B | Sig |
|---------------|------------------|-----|
|---------------|------------------|-----|

|                    |       |       |
|--------------------|-------|-------|
| Constant           | 6,916 | 0,034 |
| Nilai Taksiran     | 0,089 | 0,580 |
| Kualitas Pelayanan | 0,286 | 0,01  |

*Sumber Data : Penulis, 2023*

Berdasarkan perhitungan pada Variabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 6,916 + 0,089 X_1 + 0,286 X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

- Konstanta bernilai positif 6,916
- Nilai koefisiensi regresi Variabel nilai taksiran (X1) sebesar 0,089 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika nilai taksiran (X1) meningkat, maka keputusan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.
- Nilai koefisiensi regresi Variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,286 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika kualitas pelayanan (X2) meningkat, maka keputusan menjadi nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.

### Uji Simultan/Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara Variabel sama (simultan)

koefisien Variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap Variabel terikat.

| Item      | Sum R   | Sig   |
|-----------|---------|-------|
| Regresion | 39,141  | 0,003 |
| Residual  | 99,938  |       |
| Total     | 139,079 |       |

*Sumber Data : Penulis, 2023*

Pada Variabel di atas, hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai  $6,854 > 3,26$  dan nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah  $0,003 < 0,05$ . Sehingga hasil uji hipotesisnya yaitu  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka dapat diartikan bahwa variable nilai taksiran ( $X_1$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

#### Hasil Uji Parsial/Uji t

Uji t (Parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap keputusan menjadi nasabah.

| Item     | Sig   |
|----------|-------|
| Constant | 0,034 |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Nilai Taksiran     | 0,580 |
| Kualitas Pelayanan | 0,01  |

*Sumber Data : Penulis 2023*

Dari hasil uji di atas menunjukkan bahwa variabel nilai taksiran memiliki tingkat signifikansi dengan nilai 0,58. Karena nilai tersebut lebih dari 0,05 maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai taksiran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menjadi nasabah di Pegadaian UPC Tuladengi.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Nilai Taksiran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi.
3. Nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam

melakukan gadai emas di Pegadaian UPC Tuladengi.

Nilai Ajusted R Square sebesar 0,240 menunjukkan bahwa sebesar 24% variabelitas keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas dapat dijelaskan oleh nilai taksiran dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

## Referensi

1. Akbar, Hanif Shiddiqi et al. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2." *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)* 4(1): 35–46.
2. Asman, Nasir, and Uun Komala. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Di Kabupaten Cirebon (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Cabang Klayan)." *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 2(1): 28.
3. Dwina, Juli, Puspita Sari, and Sayyidah Azzafira. 2021. "Analisis Pengaruh Pendapatan Dan Pengetahuan Terhadap Minat Calon Nasabah Berinvestasi Emas Di Pegadaian Syariah." 6(2): 95–117.
4. Harahap, Tiara Sulaikha Rohimi. 2020. "Pengaruh Persepsi Dan Religiusitas Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Gadai Emas Di Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Iskandar Muda." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 11(1): 1.
5. Monoarfa, Syamsiah dan Sulerski. 2023. "Pengaruh Nilai Taksir Dan Pelayanan Gadai Emas Terhadap Permintaan Kredit Cepat Aman Pada PT. Pegadaian Unit Marisa Di Kabupaten Pohuwato." *Jurnal Mirai Management* 8(2): 156–63.
6. Sugiyono. (2004). "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta.
7. Sujana, I wayan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Baubau." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 53(9): 1689–99.