

ABSTRAK

Nama: **MUHAMMAD RIDO**, NIM: 141500123, judul skripsi: **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande.**

Pada Bank Syariah kini hadir produk gadai emas iB yang sesuai syariah. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande merupakan satu di antara Bank Syariah yang menjual produk gadai emas iB. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan gadai emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande, yaitu pengetahuan prinsip gadai syariah, harga taksiran gadai, dan biaya gadai.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu 1) Apakah faktor pengetahuan prinsip gadai syariah, harga taksiran gadai, dan biaya gadai berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande?, 2) Apakah faktor pengetahuan prinsip gadai syariah, harga taksiran gadai, dan biaya gadai berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande?.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan prinsip gadai syariah, harga taksiran gadai, dan biaya gadai secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande. 2) Untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan prinsip gadai syariah, harga taksiran gadai, dan biaya gadai secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: kuesioner, penelitian lapangan, dan penelitian kepustakaan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji F, uji t, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan prinsip gadai syariah, variabel harga taksiran gadai, dan variabel biaya gadai baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande.

Keyword: Pengetahuan prinsip gadai syariah, Harga taksiran gadai, Biaya gadai.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASA GADAI EMAS
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CIKANDE**

Oleh:

MUHAMMAD RIDO

141500123

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 19630225 199103 2 003

Hendrieta Ferieka, S.E.,M.SI.

NIP. 19830611 200604 2 001

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.S.I.

NIP. 19640212 199103 2 003

Hendrieta Ferieka, S.E.,M.SI.

NIP. 19830611 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Muhammad Rido, NIM: 141500123 yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 30 Juli 2018. Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Juli 2018

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 19710804 199803 1 003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 19870306 201503 2 003

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.

NIP. 19640212 199103 2 003

Dedi Sunardi, S.H., M.H.

NIP. 19800926 200901 1 007

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Wazin, M.Si.

NIP. 19630225 199103 2 003

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.

NIP. 19830611 200604 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa **pencabutan** gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Juli 2018

Muhammad Rido

NIM. 141500123

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Cikande, Kabupaten Serang pada tanggal 21 Januari 1996 dan diberi nama Muhammad Rido oleh kedua orang tua penulis. Penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Falah (Alm.) dan Ibu Rasmini yang beralamat di Kp. Gintung, RT 007 RW 002, Desa Pasir Gintung, Kecamatan Jayanti, Kabupaten Tangerang.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SDI Al-Istighfar lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan ke Pondok Pesantren Daar El-Qolam lulus pada tahun 2013 dan mengabdikan selama satu tahun sampai dengan 2014. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi di Institut Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti kegiatan intra yang ada di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, salah satunya menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Perbankan Syariah bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS) periode 2014-2015. Selain itu penulis mengikuti organisasi ekstra kampus yaitu Forum Silaturahmi Studi Ekonomi Islam (FoSSEI) periode 2014-2017.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah penguasa semesta alam, cukuplah Allah bagiku sebaik-baik pelindung, sebaik-baik penjaga, dan sebaik-baik penolong. Engkaulah yang melindungiku di siang dan malam ku Ya Rohman, Engkaulah yang menjagaku dari segala mara bahaya di saat diam dan gerakku Ya Rohim, Engkaulah yang menolongku di setiap kesukaranku Ya 'Aziz, terimakasih Ya Allah. Hanya kepadaMu segala puji dengan benar-benar bersyukur dan hanya kepadaMu seluruh anugerah dan keutamaan. Ya Allah, berilah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmatMu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku.

Ya Allah, kalaulah bukan karena karunia dan pertolonganmu karya ini tidak akan pernah terwujud.

Ibu, tanpa pengorbananmu karya ini tidak akan pernah bernilai. Terimakasih atas perhatian, kasih sayang serta jasa-jasa pengorbananmu yang agung nan mulia, setiap tetesan keringat dari kerja keras jerih payahmu untuk anakmu ini tak kan pernah bisa aku membalasnya dan tak kan pernah sirna dari kalbu.

Ayah, aku memohon semoga Allah selalu merahmatimu di alam ruh sana. Izinkan aku berterimakasih atas kegigihanmu menyangiku dan keluarga ini semasa kau hidup. Terimakasih atas pendidikan dan pandangan hidup yang kau berikan untukku, semuanya begitu terasa bermanfaat dalam pribadi ini kini dan nanti.

Untuk kakakku Muhammad Bilal dan Adikku Syifa Fitri Maulida serta seluruh keluargaku tercinta terimakasih atas doa dan dukungan kalian yang menyertaiku dalam perjuangan ini.

MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ
بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا
الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu`amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Baqarah [2]: 283)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahillobbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT. tuhan semesta alam rasa syukur kepada-Nya atas limpahan rahmat dan anugerah serta ragam nikmat-Nya kepada penulis sehingga penulis diberi kemudahan beserta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande**. Shalawatbeserta salamselalu tercurah limpahkankepada Nabi Muhammad SAW.beserta keluarganya,sahabatnya danpengikutnya.

Skripsi iniditujukanuntukmemenuhisalah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulismenyadaribahwa skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkanterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi yang begitu tinggi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di

lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E.,M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., Pembimbing I yang dengan ikhlas telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar, mendidik, dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.
7. Bapak Lingga Kuntadi M.M., *Branch Operation & Service Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian demi terwujudnya karya ilmiah ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat banyak kekurangan, kesalahan, maupun kekeliruan dalam segala aspek dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan penyusunan skripsi selanjutnya. Akhir kalimat penulis sampaikan pesan penuh harap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya pada umumnya dan teruntuk penulis pada khususnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Serang, 11 Juli 2018

Penulis,

Muhammad Rido

NIM. 141500123

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
NOTA DINAS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Pembatasan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Perilaku Konsumen.....	17
1. Pengertian Perilaku Konsumen	17
2. Perilaku Konsumen dalam Islam.....	18

3. Proses Keputusan Konsumen	19
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Konsumen.....	21
B. <i>Rahn</i> (Gadai).....	31
1. Pengertian <i>Rahn</i> (Gadai)	31
2. Dasar Hukum <i>Rahn</i> (Gadai).....	33
3. Rukun dan Syarat <i>Rahn</i> (Gadai).....	36
4. Hukum Pemanfaatan Barang yang Digadaikan	38
5. Riba dalam Gadai	40
6. Penjualan Barang Gadai Setelah Jatuh Tempo	41
C. <i>Qardh</i> Beragun Emas.....	42
D. Proses Pembiayaan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri.....	44
E. Hubungan Antar Variabel Penelitian	52
1. Hubungan antara Pengetahuan Prinsip Gadai Syariah dengan Keputusan Nasabah Menggunakan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande	52
2. Hubungan antara Harga Taksiran dengan Keputusan Nasabah Menggunakan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande.....	53
3. Hubungan antara Biaya Gadai dengan Keputusan Nasabah Menggunakan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande.....	53
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	54
G. Hipotesis Penelitian	58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	61
B. Jenis dan Sumber Data.....	61
C. Populasi dan Sampel.....	62
D. Jenis Metode Penelitian	63
1. Penelitian Deskriptif.....	63
2. Penelitian Kuantitatif.....	63
3. Penelitian Lapangan	64
4. Penelitian Kepustakaan	64
E. Variabel Penelitian.....	64
1. Variabel Independen (X).....	64
2. Variabel Dependen (Y)	64
3. Operasional Variabel.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data	67
G. Instrumen Penelitian	68
H. Teknik Analisis Data	70
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
3. Uji Analisis Regresi Berganda	74
4. Uji Hipotesis.....	75
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	79
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
1. Karakteristik Responden	79
2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	89
B. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Uji Validitas	90
2. Uji Reliabilitas.....	94

3. Uji Asumsi Klasik	97
4. Analisis Regresi Berganda	104
5. Uji Hipotesis.....	105
6. Uji Koefisien Korelasi.....	108
7. Uji Koefisien Determinasi.....	108
C. Analisis Hasil Penelitian	110
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	65
Tabel 3.2 Uji Durbin-Watson Aturan Keputusan.....	73
Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	77
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	89
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Prinsip Gadai Syariah.....	90
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Taksiran	92
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Gadai	93
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah	94
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Prinsip Gadai Syariah.....	95
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga Taksiran.....	96
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya Gadai	96
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah.....	97
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi 1	98
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi 2	99
Tabel 4.12 Uji Kolmogorov-Smirnov	101
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	103
Tabel 4.14 Hasil Uji Persamaan Regresi Berganda	104
Tabel 4.15 Uji t.....	105
Tabel 4.16 Uji F.....	107
Tabel 4.17 Koefisien Korelasi.....	108
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	80
Gambar 4.2 Responden Menurut Usia	81
Gambar 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	82
Gambar 4.4 Responden Menurut Pekerjaan	83
Gambar 4.5 Responden Menurut Pendapatan	84
Gambar 4.6 Responden Menurut Pengeluaran	85
Gambar 4.7 Responden Menurut Periode Menjadi Nasabah	86
Gambar 4.8 Responden Menurut Penggunaan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande	87
Gambar 4.9 Responden Menurut Referensi Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande	88
Gambar 4.10 Uji Normalitas Histogram	100
Gambar 4.11 Uji Normalitas P-P Plot	100
Gambar 4.12 Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	102