

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Simpulan dari penelitian ini didapatkan dari hasil pengujian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada BAB IV, beberapa poin kesimpulan yang didasarkan pada pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil temuan di lapangan mengenai tingkat Motivasi Menghindari Riba, tingkat Pengetahuan Produk, tingkat Citra Perusahaan dan tingkat Keputusan Nasabah dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Tingkat Motivasi Menghindari Riba nasabah Pegadaian Syariah di wilayah Jawa Barat menunjukkan kategori sedang. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang menganggap keberkahan atas harta yang diperoleh merupakan hal yang penting. Dengan demikian, terdapat dorongan serta upaya yang dilakukan nasabah agar mendapatkan pembiayaan yang terhindar dari riba.
 - b. Tingkat Pengetahuan Produk nasabah Pegadaian Syariah di wilayah Jawa Barat menunjukkan kategori sedang. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang telah mengetahui manfaat yang mereka dapatkan ketika bertransaksi di Pegadaian Syariah. Namun, pengetahuan produk masih dalam kategori sedang karena nasabah tidak mengetahui jenis produk secara keseluruhan. Dengan demikian, pengetahuan produk nasabah masih terbatas pada produk yang mereka pilih saja.
 - c. Tingkat Citra Perusahaan nasabah Pegadaian Syariah di wilayah Jawa Barat menunjukkan kategori Tinggi. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang menilai bahwa reputasi Pegadaian Syariah sangat baik. Dengan tingginya persepsi masyarakat tersebut, menjadikan Pegadaian Syariah citra yang baik di mata masyarakat.

- d. Tingkat Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah di wilayah Jawa Barat menunjukkan kategori sedang. Hal tersebut didasarkan pada jawaban responden yang meyakini bahwa Pegadaian Syariah dapat mengatasi masalah keuangan yang dihadapi. Dengan demikian saat mereka mengalami kesulitan keuangan, mereka akan memutuskan untuk melakukan peminjaman di Pegadaian Syariah.
2. Tingkat Motivasi Menghindari Riba memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah Pegadaian Syariah. Hal tersebut disebabkan karena dorongan yang kuat dari dalam diri nasabah akan membentuk suatu perilaku untuk memutuskan bertransaksi di Pegadaian Syariah. Dengan demikian tingkat motivasi menghindari riba yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan di Pegadaian Syariah.
3. Tingkat Pengetahuan Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah Pegadaian Syariah. Hal tersebut disebabkan karena seseorang dengan tingkat pengetahuan yang baik akan mampu untuk memutuskan produk-produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya. Maka dari itu tingkat pengetahuan produk yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan di Pegadaian Syariah.
4. Tingkat Citra Perusahaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah Pegadaian Syariah. Hal tersebut disebabkan karena citra perusahaan merupakan salah satu pegangan bagi seseorang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Maka dari itu, tingkat citra perusahaan yang tinggi akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan di Pegadaian Syariah.

5.2. Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu implikasi teoretis dan implikasi praktis. Apabila dilihat dari sisi teoritis, temuan pada penelitian ini memperkuat teori keputusan yang dicetuskan oleh Kotler. Dalam teori tersebut menyebutkan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan adalah

faktor psikologis (seperti motivasi, pengetahuan dan persepsi). Dalam penelitian ini, faktor psikologis yang mempengaruhi nasabah diturunkan menjadi motivasi menghindari riba, pengetahuan produk dan juga citra perusahaan. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dibidang keilmuan.

Adapun secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai motivasi menghindari riba, pengetahuan produk citra perusahaan serta keputusan nasabah Pegadaian Syariah. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi Pegadaian Syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan cara menerapkan strategi yang berfokus pada sisi psikologis nasabah.

Rekomendasi yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel motivasi menghindari riba menghasilkan temuan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi menghindari riba terhadap keputusan, akan tetapi kategorinya masuk kedalam kategori sedang. Rekomendasi bagi pihak Pegadaian syariah yaitu untuk meningkatkan kepatuhan syariah pada seluruh produk yang ditawarkan agar dapat memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan lembaga gadai yang sesuai ketentuan syariah. Selain itu, rekomendasi bagi Dewan Pengawas Syariah (DPS) Pegadaian Syariah untuk memperkuat pengawasan pada seluruh produk yang ditawarkan.
2. Pada variabel pengetahuan produk menghasilkan temuan bahwa nasabah telah mengetahui manfaat produk, akan tetapi pengetahuan tersebut masih terbatas pada produk yang mereka pilih. Rekomendasi bagi Pegadaian Syariah yaitu meningkatkan pengetahuan nasabah dengan mengedukasi dengan cara yang lebih kreatif dan edukatif agar lebih mudah diterima oleh masyarakat.
3. Pada variabel citra perusahaan menghasilkan temuan bahwa reputasi yang terbentuk di masyarakat pada Pegadaian Syariah sudah baik, akan tetapi masih ada anggapan bahwa Pegadaian Syariah dengan Konvensional sama saja. Hal tersebut merupakan citra yang buruk yang didapatkan oleh lembaga keuangan syariah. Rekomendasi bagi Pegadaian Syariah yaitu mengkaji lebih dalam aspek

syariah pada setiap produk yang ditawarkan agar meningkatkan kepercayaan nasabah.

4. Pada variabel keputusan menghasilkan temuan bahwa tingkat pencarian alternatif lembaga keuangan lain rendah serta tingkat keputusan nasabah untuk melakukan transaksi ulang tinggi. Rekomendasinya, Pegadaian Syariah harus menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah tersebut dengan cara meningkatkan kualitas baik dari sisi manfaat produk maupun layanan yang diberikan.
5. Keterbatasan riset terdahulu yang berkaitan dengan Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah khususnya yang menggunakan konsep keputusan berdasarkan faktor psikologis menjadi salah satu kendala yang cukup krusial dalam penelitian ini. Bisa juga untuk menggunakan teori perilaku konsumen dalam perspektif islam supaya sesuai studi keilmuan pada penelitian berikutnya.
6. Bagi para akademisi, untuk dapat melakukan riset yang lebih komprehensif baik dari sisi variabel yang digunakan, cakupan wilayah maupun Lembaga keuangan syariah lainnya.
7. Bagi para pemegang kekuasaan seperti KNEKS, MES dan pihak lain yang bergerak di industri keuangan syariah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai lembaga gadai syariah. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara membuat modul, melakukan seminar-seminar keuangan serta dengan memanfaatkan media sosial sebagai tempat untuk mesosialisasikan lembaga gadai syariah.

Selain itu, pada penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, di antaranya:

1. Variabel pada penelitian ini masih terbatas, hanya terdapat empat variabel, yaitu tingkat motivasi menghindari riba, tingkat pengetahuan produk, tingkat citra perusahaan, dan tingkat keputusan nasabah. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel lainnya yang ada pada teori keputusan konsumen.
2. Lingkup wilayah penelitian cukup kecil hanya di Jawa Barat. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji juga daerah lain secara lebih luas agar

gambaran mengenai keputusan nasabah Pegadaian Syariah di Indonesia semakin luas.