

BAB V

SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini. Adapun poin-poin kesimpulan sesuai dengan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai gambaran umum tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, tingkat kualitas pelayanan, tingkat religiositas dan tingkat keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Tingkat nilai taksiran berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi dan harapan bahwa tingkat nilai taksiran emas yang ditetapkan tinggi dan sesuai dengan harga pasar. Sehingga mendorong mereka untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
 - b. Biaya *ujrah* berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi bahwa besaran biaya *ujrah* terjangkau, tidak memberatkan dan sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Sehingga mendorong mereka untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
 - c. Tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas, petugas gadai ramah, mahir dan mampu memahami kebutuhan nasabah serta profesional. Sehingga mendorong mereka untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
 - d. Tingkat religiositas berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi dan keyakinan terhadap produk gadai emas syariah dan menganggap keberkahan harta yang diperoleh penting. Sehingga mendorong

mereka untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.

- e. Tingkat keputusan nasabah berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi bahwa gadai emas dapat menjadi solusi pendanaan ketika kebutuhan finansial mendesak dengan persyaratan yang mudah. Sehingga mereka memutuskan untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.
2. Tingkat nilai taksiran tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan nasabah yang menggunakan pembiayaan gadai emas di BSI tidak memperhatikan tingkat nilai taksiran dan harga emas saat transaksi dikarenakan kebutuhan dana yang mendesak. Selain itu, tidak semua nasabah yang menggadaikan emasnya ke BSI mengetahui konsep nilai taksiran yang berlaku.
3. Biaya *ujrah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan persepsi nasabah terhadap biaya *ujrah* untuk produk gadai emas yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima.
4. Tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan persepsi nasabah terhadap pelayanan dalam transaksi gadai emas di BSI berkualitas. Tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah disebabkan petugas gadai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah dan sopan, memberikan penjelasan dengan mudah terkait produk gadai, dan melayani dengan sabar.
5. Tingkat religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan persepsi nasabah terhadap pentingnya keberkahan harta yang

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

didapatkan dari transaksi gadai emas syariah. Dengan demikian seorang muslim dengan tingkat religiositas tinggi akan menggunakan produk gadai syariah sebagai upaya menghindari riba.

6. Tingkat religiositas tidak mampu memediasi pengaruh variabel nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas. Hal ini dikarenakan nasabah yang tingkat religiositasnya tinggi belum tentu memperhatikan nilai taksiran emas ketika menggunakan pembiayaan gadai emas syariah. Hal ini berkaitan juga dengan kebutuhan dana mendesak yang menjadi pemicu utama nasabah untuk bertransaksi gadai emas.
7. Tingkat religiositas mampu memediasi pengaruh variabel biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan nasabah yang religius akan berusaha mematuhi perintah Allah, salah satunya menjauhi riba (bunga) pada transaksi di lembaga keuangan konvensional. Bunga dan biaya *ujrah* pada transaksi gadai emas syariah jelas berbeda, sehingga hal ini berkaitan juga dengan kebutuhan keberkahan harta yang dimiliki agar terhindar dari riba dalam bertransaksi gadai emas.
8. Tingkat religiositas mampu memediasi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan bank syariah memiliki standar pelayanan yang cukup tinggi dengan menerapkan pelayanan islami terhadap nasabah, seperti mengucapkan salam saat menyambut nasabah, mengucapkan kalimat *basmallah* ketika hendak mulai akad, menjelaskan konsep akad transaksi, jujur, dan melayani dengan ramah. Sehingga nasabah yang religius lebih memilih bertransaksi gadai emas di BSI.

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu