

Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa

Risma^{*1}, Faturrahman², A.Syathir Sofyan³

**1, 2, 3Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*

**1 email: rismha15@gmail.com*

²email: fathur40@yahoo.co.id

³email: a.syathir@uin-alauddin.ac.id

Keywords:

Islamic Business Ethics; Service Quality; Estimated Value; Pawn Services.

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Islamic business ethics, service quality and estimated value on customers' interest in using the Gowa Branch of the Mas SulSel pawn service, where the sample in this study is customers who use the Gowa branch of the Mas SulSel pawn service. The method used in this research is a quantitative method with a descriptive approach. Based on the research results, it was found that the first hypothesis was accepted, namely that Islamic business ethics had a positive and significant effect on customers' interest in using the Gowa branch of the Mas South Sulawesi pawn service. Likewise, the second and third hypotheses are also accepted, where service quality and estimated value have a positive and significant effect on customer interest in using the Gowa branch of the Mas South Sulawesi pawn service. And with that, the fourth hypothesis is also accepted, where the three variables, namely Islamic business ethics, service quality and estimated value simultaneously influence customer interest in using the Gowa branch of the Mas South Sulawesi pawn service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan nilai taksiran terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai Mas SulSel Cabang Gowa, dimana sampel pada penelitian ini ialah nasabah yang menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu etika bisnis Islam berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa. Begitupun dengan hipotesis kedua dan ketiga juga diterima, dimana kualitas pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah

Kata Kunci:

Etika Bisnis Islam; Kualitas Pelayanan; Nilai Taksiran; Layanan Gadai.

menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa. Dan dengan itu, hipotesis keempat juga diterima, dimana ketiga variabel yaitu etika bisnis Islam, kualitas Pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa.

PENDAHULUAN

Selama ini banyak orang merasa malu dan canggung untuk datang ke layanan gadai terdekat. Ini tidak terlepas dari sejarah tentang pegadaian yang mulanya ialah sarana alternative untuk masyarakat ekonomi lemah dalam mendapatkan pinjaman berupa dana secara aman dan praktis dengan hanya menjaminkan barangnya.(Darmawan & Ridlwan, 2018) Secara umum factor penyebab rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan gadai itu dikarnakan tingkat pengetahuan masyarakat yang masih minim dan promosi yang dilakukan oleh manajemen pemasaran layanan gadai masih kurang.(Hardana et al., 2022) Namun belakangan ini kesan terkait layanan gadai perlahan pudar seiring dengan upaya dan profesionalisasi yang dilakukan pihak layanan gadai.(Kholifah et al., 2013) Dibuktikan dalam QS Al-Baqarah/2 : 283.

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فُلْيُودِ الَّذِي أَوْثَمْنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثَمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝

Terjemahnya :

Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Daya tarik nasabah yang memanfaatkan produk barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, pelayanan yang baik dan cara berkomunikasi yang baik. Hal ini untuk memberikan daya tarik bagi nasabah dan memberi pengaruh yang sangat besar terhadap minat nasabah.(Parmujianto, 2020) (Pradesyah, 2023)Masalah etika merupakan salah satu fondasi yang harus diciptakan dan dimiliki oleh setiap pelaku bisnis. Etika pada dasarnya adalah standar atau moral yang menyangkut benar-salah, baik-buruk.(Hamid &

Zubair, 2019) Dengan demikian menjadi jelas bahwa tanpa suatu etika yang menjadi acuan, para pebisnis akan lepas tidak terkendali, mengupayakan segala cara yang tidak baik untuk meyakinkan konsumen. Jadi, makna etika di dalam bisnis sangatlah penting. Karena dengan adanya etika, efektifitas bisnis dapat berjalan rapi, seimbang dan tentunya dengan hasil yang memuaskan. Apalagi dengan tingkat persaingan sekarang ini yang semakin tinggi, kepuasan nasabah yang menjadi faktor utama agar layanan gadai dapat dipercaya.(Anggraini, 2018)(Ismail Abdul & Pradesyah, 2020)

Selain etika, adapun salah satu yang menjadi faktor nasabah dalam memilih layanan gadai tersebut ialah kualitas pelayanan yang didapatkannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka hal yang perlu dilakukan salah satunya dengan memerhatikan kualitas pelayanan dari petugas yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, berusaha menciptakan kenyamanan bagi nasabah serta pelayanan cepat dan efisien.(NST, 2017) Menghadapi persaingan antar lembaga keuangan syariah harus memberikan pelayanan terbaik agar menimbulkan minat nasabah untuk menggunakan layanan, sehingga ketika nasabah minat untuk menggunakan layanan maka nasabah akan terus menggunakan layanan gadai tersebut.(Faqih, 2020)(Putri, 2020) Selain itu, nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.(Rentiwi, 2019)

Dari hasil observasi dan wawancara oleh kepala gadai Mas SulSel Gowa mengatakan bahwa “dalam 4 tahun, selama layanan Gadai Mas SulSel Gowa berdiri terjadi peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya namun tidak terlalu banyak. Hal ini dikarenakan factor lokasi dan beberapa layanan gadai yang berdekatan dengan lokasi Layanan Gadai Mas SulSel. Layanan Gadai ini juga telah melakukan manajemen pemasaran dari tahun ke tahun dengan cara menyebar brosur yang didalamnya berisi nilai taksiran yang dianggap tinggi dari layanan gadai lainnya dan dengan meningkatkan juga kualitas pelayanan dengan cepat. Namun dari banyaknya masyarakat kecamatan Pallangga, untuk nasabah yang melakukan gadai di Mas SulSel Gowa masih terbilang sedikit dan sepi. Untuk itu, kami juga mengedepankan etika dalam berbisnis dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang kepada nasabah sehingga nasabah berminat menggunakan layanan gadai Mas SulSel Gowa.” Dari permasalahan tersebut maka dari

peneliti ingin mengetahui bagaimana jasa layanan Gadai Mas SulSel Gowa menarik nasabah menggunakan jasa layanannya melalui ketiga faktor tersebut yaitu etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan nilai taksiran. Atas latar belakang tersebut maka disini peneliti mengangkat judul penelitian yaitu “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Layanan Gadai Mas SulSel Gowa”.

TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum peneliti melakukan penulisan artikel lebih lanjut, peneliti akan membahas mengenai penelitian terdahulu sebagai bahan referensi serta untuk menghindari plagiarisme terhadap penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti menjelaskan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Susanti, 2021) dengan judul *Pengaruh promosi, nilai taksiran, dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa gadai emas*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat menggunakan gadai emas pada BMT cabang Batu Lember. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa promosi, nilai taksiran, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan jasa gadai emas pada BMT cabang Batu Lember.

Selanjutnya adalah penelitian dari (Anisa, 2021) dengan judul penelitian *Pengaruh Promosi, Nilai Taksiran, Pelayanan, dan Pembiayaan Pemeliharaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Pelayanan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah promosi, nilai taksiran, pelayanan dan pembiayaan pemeliharaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai emas di pegadaian syariah cabang Kamal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan pelayanan jasa gadai emas syariah..

Kemudian penelitian terdahulu yang ketiga yaitu (Syari, 2022) dengan judul penelitian *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kedaton)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait bagaimana nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam

menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh positif dalam menggunakan jasa gadai emas syariah pada BSI KCP Kedaton.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada jurnal ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penyusunan penelitian ini, yaitu menggunakan teknik sampling non probability yaitu dengan menggunakan metode convenience sampling, dengan memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti pengambilan sampel dengan teknik convenience biasa juga disebut dengan accidental sampling atau incidental sampling. Dengan jumlah sampel sebanyak 127 nasabah. Dan untuk pengumpulan data menggunakan metode kusioner, wawancara dan observasi. Dan akan diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji analisis regresi linear berganda dan uji asumsi klasik guna mengetahui pengaruh ketiga variabel x terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai Mas SulSel Cabang Gowa. Adapun variabel x atau variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini ialah etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan nilai taksiran sedangkan variabel y atau variabel terikat dalam penelitian ini ialah minat nasabah dalam menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Analisis untuk uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencari nilai korelasi *product moment (pearson)* antara masing-masing total dengan taraf signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan ($df = N-2$). Dalam penelitian ialah $127 - 2 = 125$. Berdasarkan hasil tersebut, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0.1466. Pernyataan dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0.567	0.1466	Valid
	2	0.682	0.1466	Valid

Etika Bisnis Islam	3	0.566	0.1466	Valid
	4	0.723	0.1466	Valid
	5	0.710	0.1466	Valid
	6	0.766	0.1466	Valid
Kualitas Pelayanan	7	0.746	0.1466	Valid
	8	0.788	0.1466	Valid
	9	0.809	0.1466	Valid
	10	0.656	0.1466	Valid
	11	0.719	0.1466	Valid
	12	0.649	0.1466	Valid
Nilai Taksiran	13	0.649	0.1466	Valid
	14	0.736	0.1466	Valid
	15	0.651	0.1466	Valid
	16	0.726	0.1466	Valid
	17	0.826	0.1466	Valid
Minat Nasabah	18	0.807	0.1466	Valid
	19	0.859	0.1466	Valid
	20	0.835	0.1466	Valid
	21	0.641	0.1466	Valid
	22	0.807	0.1466	Valid

Sumber: Hasil olahan data SPSS

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa semua item pernyataan valid.

Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas tersebut didapatkan nilai sebesar 0,957. dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0,7 yaitu $0.957 > 0.7$ untuk semua item pernyataan. Maka dapat dikatakan bahwa semua variabel yang telah diujikan reliabilitasnya memiliki tingkat konsisten yang baik sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada instrument penelitian tersebut reliable.

Uji Normalitas

Dari hasil uji kolmogrov Smirnov, dilihat nilai Asymp Sig. (2-tailed) menunjukkan nilai 0.234. dengan nilai tersebut dianggap bahwa semua pernyataan berdistribusi secara normal karna nilai kolmogrov smirnov > 0.05.

Uji Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance variabel bebas ialah $X1 = 0,296$, $X2 = 0,221$, dan $X3 = 0,210$ sedangkan nilai VIF variabel bebas ialah $X1 = 3.376$, $X2 = 4.533$ dan $X3 = 4.773$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan bebas multikolinearitas karna nilai tolerance > 0,01 dan nilai VIF < 10,0.

Uji Heteroskedasitas

Berdasarkan hasil uji Glejser, diperoleh nilai signifikansi variabel etika bisnis Islam (X1) sebesar $0,096 > 0,05$, variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar $0,208 > 0,05$ dan variabel nilai taksiran (X3) sebesar $0,906 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas antar variabel.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	1.503	1.211

Etika Bisnis Islam	.255	.081
Kualitas Pelayanan	.436	.090
Nilai Taksiran	.224	.111

Sumber : Hasil olahan data *SPSS*

Dari hasil uji *SPSS*, maka diperoleh persamaan uji regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1.503 + 0.255 + 0.436 + 0.224$$

- a. Nilai α (Constant) 1.503 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel minat nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel etika bisnis Islam (X1), variabel kualitas pelayanan (X2) dan variabel Nilai taksiran (X3). Jika variabel independen tidak ada maka variabel dependen tidak akan mengalami perubahan.
- b. Nilai koefisien regresi etika bisnis Islam (X1) sebesar 0.255, menunjukkan bahwa variabel etika bisnis Islam mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel maka akan mempengaruhi minat nasabah sebesar 0.255, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0.436, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel maka akan mempengaruhi minat nasabah sebesar 0.436, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d. Nilai koefisien regresi nilai taksiran (X3) sebesar 0.224, menunjukkan bahwa variabel nilai taksiran mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel maka akan mempengaruhi minat nasabah sebesar 0.224, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.754 atau 75,4%. Hal ini menunjukkan bahwa 75,4% minat nasabah Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa dipengaruhi oleh variabel etika bisnis Islam, kualitas pelayan dan nilai taksiran. Sedangkan 24,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ditentukan dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	-1.241	.217
Etika Bisnis Islam	3.162	.002
Kualitas Pelayanan	4.843	.000
Nilai Taksiran	2.021	.045

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Variabel independen (etika bisnis Islam) sebagai X1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y (minat nasabah), dapat dilihat dari signifikan X1 sebesar 0.002 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0.05 dan dapat juga dilihat dari t_{hitung} sebesar 3.162 $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 1.65694. dan pada variabel (kualitas pelayanan) sebagai X2 berpengaruh signifikan terhadap Y, dengan nilai signifikan 0.000 < 0.05 dan dilihat juga dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 4.843 > 1.65694. dan dilihat juga pada variabel (nilai taksiran) sebagai X3 berpengaruh secara signifikan, dengan nilai signifikansi 0.045 < 0.05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 2.021 > 1.65694.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara keseluruhan antar variabel independen ke variabel dependen. Untuk melihat hasil dari uji simultan ini terdapat pada tabel anova pada kolom signifikan. Apabila nilai signifikan > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh secara simultan pada penelitian ini. Namun, apabila nilai

signifikan < 0.05 , maka terdapat pengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	789.707	3	263.236	125.553	.000 ^b
1 Residual	257.884	123	2.097		
Total	1047.591	126			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

b. Predictors: (Constant), Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Nilai Taksiran

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Mendapatkan Nilai F_{hitung} sebesar 125.553. berdasarkan tabel F dengan signifikansi 0.05 dengan nilai F_{tabel} sebesar 2.68, menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $125.553 > 2.68$ dan tingkat signifikansi sebesar $F < 0.05$ yaitu $0.000 < 0.05$. hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam pengujian ini diterima secara simultan atau mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat dan secara bersama-sama variabel bebas.

Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika bisnis Islam berpengaruh secara signifikansi terhadap minat menggunakan layanan gadai. Variabel etika bisnis Islam sebagai X1 menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 3.162 dengan t_{tabel} sebesar 1.65694 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan tingkat signifikansi $0.002 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 yaitu etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa, dengan itu maka dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa semakin suatu instansi atau layanan gadai mengedepankan etika bisnisnya dalam melakukan suatu pekerjaan, maka akan semakin menjadi nilai tambah bagi instansi karna dapat hal tersebut dibuktikan dalam penelitian ini dapat menarik minat nasabah menggunakan layanan gadai. Dibuktikan juga pada hasil observasi selama penelitian bahwa dalam proses operasionalnya petugas layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa sudah bertindak adil, baik dan jujur selama melayani nasabah, yang dimana bertindak adil, baik dan jujur itu

termasuk dalam salah satu indikator etika bisnis Islam. Jadi etika bisnis Islam yang baik akan berdampak positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai. Hal ini didukung dalam QS. An-Nisa/4:29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya :

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan gadai, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.843 > 1.65694$ dengan tingkat signifikansi 0.000 yang artinya bahwa tingkat signifikansi kualitas pelayanan lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa, maka dari itu hipotesis diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam menarik minat nasabah menggunakan layanan gadai, dikarenakan kualitas pelayanan ini menjadi acuan yang mempengaruhi nasabah menggadaikan emasnya di layanan gadai untuk mencapai suatu tujuan instansi yaitu menjadi layanan gadai yang terbaik, maka diwajibkan suatu layanan gadai memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Hal ini senada juga selama penelitian observasi peneliti melihat bahwa petugas layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa dalam melayani nasabah selalu tepat waktu dan merespon positif semua nasabah yang mengalami kesulitan dalam sesuatu hal yang tidak dimengerti. Sebagaimana kualitas pelayanan juga telah dijelaskan dalam QS. Al- Insyirah/94:7 yang berbunyi :

Terjemahnya :

Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain).

Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2.021 > 1.65694$ dengan tingkat signifikansi $0.045 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh dan signifikan terhadap minat menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong suatu nasabah menggadaikan emasnya pada suatu layanan gadai, apabila suatu instansi layanan gadai membuat nilai taksiran yang tinggi dibandingkan dengan layanan gadai lainnya maka hal ini akan menjadi nilai tambah di mata nasabah. Terdapat hasil wawancara juga bahwa sudah dicantumkan nilai taksiran pada brosur yang dibagikan yang bisa menjadi informasi untuk nasabah. Namun, pada instansi tersebut tidak terdapat tabel nilai taksiran. Sehingga sebaiknya pada instansi diberikan tabel nilai taksiran dengan tujuan untuk memudahkan nasabah. Semakin tinggi nilai taksiran pada suatu perusahaan maka akan semakin baik pula untuk nasabah menggadaikan emas di layanan gadai tersebut. Hal ini juga didukung dalam hadist Nabi bersabda: "Tunggangan (kendaraan) yang digadaikan boleh dinaiki dengan menanggung biayanya dan binatang ternak yang digadaikan dapat diperah susunya dengan menanggung biayanya. Bagi yang menggunakan kendaraan dan pemerah susu wajib menyediakan biaya perawatan dan pemeliharaan." HR. Jamaah, kecuali Muslim dan An Nasai. Maksud dari hadist tersebut bahwa dari dahulu terdapat nilai taksiran atau biaya perawatan dalam menggadaikan barang.

Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan layanan gadai Mas SulSel cabang Gowa, dengan hasil uji nilai F_{hitung} sebesar

125.553 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 2.68, menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $125.553 > 2.68$ dan tingkat signifikansi sebesar < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Nilai Taksiran Terhadap Minat Menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa.
- 3) Nilai Taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa.
- 4) Etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Layanan Gadai Mas SulSel Cabang Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, I. (2018). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Di Pasar Ruko Banda Aceh. In *Bitkom Research*.
- Anisa, S. (2021). *Pengaruh Promosi Nilai Taksiran Pelayanan dan Pembiayaan Pemeliharaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Pelayanan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pegadaian Syariah Unit Cabang Kamal)*.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Faqih, F. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>
- Hamid, A., & Zubair, M. K. (2019). Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah. *Balanca*, Vol. 1 No.(1), 16–34. <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1037>

- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 828–838.
- Ismail Abdul, Abdul, & Pradesyah, R. (2020). SHARIA MENTAL ACCOUNTING IN THE DEVELOPMENT OF HALAL MSMEs FOR GENERATION Z IN MEDAN CITY Abdul. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 6(July), 1–23.
- Kholifah, N., Topowijono, & Azizah, D. F. (2013). Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah (Studi pada PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- NST, R. S. (2017). *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Maumalat Indonesia, TBK Cabang Padangsidempuan)* (pp. 220–223).
- Parmujianto. (2020). Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Usaha Swalayan (Studi di Kompondren Al-Yasini Mart). *Lan Tabur Ekonomi Syariah, Vol. 1*(No. 2), 99–121.
- Pradesyah, R. (2023). Digital Marketing and Product Literacy on Generation Z' Interest in Using Sharia Banks. *UPMI Proceeding Series*, 1(01), 1464–1469.
- Putri, I. M. ;Ratnawati D. (2020). Nusantara (Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial) JEPANG. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 408–420.
- Rentiwi, E. (2019). *Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Susanti, T. (2021). *Pengaruh Promosi, Nilai Taksiran, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas (Studi Kasus Pada BMT Mawaddah Cabang Batu Lember)*.
- Syari, M. (2022). *Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus BSI KCP Kedaton)*.