

JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar
Volume 2, Nomor 1, Maret 2023, Halaman 9-20
Licenced by CC BY-SA 4.0
ISSN: [2302-6219](https://doi.org/10.24054/joses.v2i1.10800312)
DOI: <https://doi.org/10.24054/joses.v2i1.10800312>

Pengaruh Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Dengan Jaminan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Muhammad Yusuf Dwiki Saputro¹, Uswatun Chasanah²

¹²Universitas Sunan Giri Surabaya

Email: yusufdwiki@gmail.com¹

Abstrak

Keputusan merupakan kegiatan penelusuran problem yang bermula dari latar belakang, identifikasi masalah hingga terbentuknya ringkasan ataupun rekomendasi (Fahmi, 2013). Rekomendasi tersebut yang selanjutnya digunakan dan digunakan sebagai pedoman basis dalam mengambil keputusan. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran serta kualitas pelayanan dengan cara parsial, simultan serta paling dominan pada keputusan nasabah menerapkan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. Kajian ini dilakukan menerapkan metode kuantitatif deskriptif. Dengan sample yang diambil dari nasabah pembiayaan dengan jaminan emas sebanyak 98 responden dengan teknik "Simple Random Sampling". Penelitian ini juga dilakukan dengan memakai kuesioner yang disebarakan melalui online dan offline. Hasil olah data yang diperoleh oleh peneliti bahwa pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dengan cara parsial memiliki signifikan dan kualitas pelayanan juga dengan cara parsial yang memiliki signifikan. Serta dengan cara simultan ataupun bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan pada putusan pelanggan. Serta paling dominan dari kedua variable tersebut adalah variable pengeyahuan nasabah mengenai nilai taksiran yang paling memiliki pengaruh pada keputusan nasabah.

Kata Kunci : *Pengetahuan Nasabah, Nilai Taksiran, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah*

Abstract

Decisions are the process of tracing problems that start from the background, identification of problems to the formation of conclusions or recommendations (Fahmi, 2013). Those recommendations are then used and used as a basic guideline for decision making. This research was conducted to determine customer knowledge regarding estimated value and service quality partially, simultaneously and most dominantly on customer decisions to use gold-backed financing products at the Blauran Sharia Pawnshop Surabaya Branch. This research was conducted using a descriptive quantitative method. With samples taken from financing customers with gold guarantees as many as 98 respondents with the Simple Random Sampling technique. This research was also conducted using a questionnaire distributed online and offline. The results of data processing obtained by researchers show that customer knowledge regarding the estimated value partially has a significant effect and service quality also partially has a significant effect. As well as simultaneously or together have a significant effect on customer decisions. And the most dominant of the two variables is the customer's knowledge variable regarding the estimated value that has the most influence on customer decisions.

Keywords: *Customer Knowledge, Estimated Value, Service Quality, Customer Decisions.*

Article Info

Received date: 22 February 2024

Revised date: 28 February 2024

Accepted date: 07 March 2024

PENDAHULUAN

Manusia mempunyai berbagai kepentingan yang wajib dipenuhi dari segi materi ataupun bukan substansi. Orang tidak jarang menggunakan pelayanan finansial dalam bidang jasa pndanaan, tabungan, invest ataupun pembiayaan. suatu cara alternatif bagi masyarakat guna keluar dari problem keuangan merupakan dengan memanfaatkan pelayanan finansial dari lembaga keuangan, yaitu pegadaian. Pegadaian sendiri dibagi menjadi dua, yakni pegadaian konvensional serta pegadaian syariah. Gadai menurut Islam diperbolehkan dengan maksud utama dari gadai adalah menolong pihak yang membutuhkan.

Gadai ialah salah satu kebutuhan yang dipakai masyarakat luas guna mengutang sejumlah dana dengan memberikan benda bernilai untuk jaminannya. keunggulan yang didapatkan instansi sendiri ddiipergunakan sebagai pembiayaan aktivitas operasional serta dana yang diperlukan guna melaksanakan task fungsionalnya. Tetapi banyak praktek dalam gadai yang menabung dari kesepakatan yang telah diatur, sehingga sering terjadi sengketa yang bisa merugikan salah satu pihak. Banyaknya lembaga pegadaian syariah di Indonesia mampu menolong masyarakat dalam peminjaman dana. Pegadaian syariah tidak hanya melayani tentang pinjaman dana, tetapi masih banyak sekali fungsi yang lainnya. Dalam kitab UU Hukum Perdata Pasal 1150, Gadai merupakan hak yang didapatkan seseorang yang memiliki hutang atas suatu barang bergerak. (Y. Sri Susilo, Dkk., 2000:179).

Indonesia sekarang ini banyak didominasi oleh Lembaga Keuangan Syariah yang saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan. Sebagai negara yang mempunyai populasi muslim terbesar di dunia, seharusnya Indonesia bisa menjadi pemain utama dalam lembaga keuangan Syariah.

Pegadaian Syariah adalah uatu lembaga keuangan yang bergelut di bidang jasa serta saat ini pegadaian syariah mengalami peningkatan yang signifikan dikarenakan masyarakat lebih mudah mendapatkan pinjaman dana dengan cepat dan sebagai gantinya harus ada barang yang di gadai sebagai jaminannya. Barang yang dapat dijadikan jaminan berbagai macam salah satu contohnya, yaitu emas. Di pegadaian syariah juga memiliki produk pembiayan yang mana masyarakat mendapatkan sejumlah pinjaman dana untuk modal memulai usaha atau memenuhi kebutuhan lainnya.

Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya adalah salah satu lembaga keuangan dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah yang bergerak di bidang jasa yang memiliki beberapa produk pembiayaan dengan jaminan emas. Dengan menciptakan citra sebagai sebuah lembaga keuangan yang professional dengan mengusung motto: "Mengatasi masalah tanpa masalah". lembaga pegadaian syariah umumnya dimaksudkan sebagai salah satu instansikeuangan yang memberikan fasilitas warga guna mendapatkan pinjaman atau pembiayaan dengan cepat serta praktis. Produk pembiayaan dengan jaminan emas yang ada di Pegadaian Syariah Blauran Surabaya, yaitu pegadaian Ar-Rahn (Gadai) dan pegadaian Ar-RUM (Ar-Rahn Usaha Mikro).

Penyaluran pendanaan pegadaian syariah merupakan upaya awal dalam sebuah instansi. Dalam aktivitasnya pembiayaan diberikan pada nasabah selarah dengan nilai taksiran emas sebagai benda jaminan yang akan digadaikan oleh nasabah baru serta akan dikategorikan selarah dengan golongan jumlah taksiran emas sebagai barang jaminan tersebut. Nilai taksiran menjadi suatu syarat supaya mendapatkan pinjaman dari produk pembiayaan di pegadaian syariah.

Pengetahuan nasabah ialah segala sesuatu yang ada pada pikiran seorang seusai dilaksanakan pengindraan pada suatu objek yang ditentukan. Pengetahuan atau informasi pada perbankan bias didapatkan dari orang lain, seperti dari pegawai bank, teman, keraat, keluarga, media cetak, serta media elektronik. Pengetahuan bisa berupa kelebihan ataupun kelemahan produk, layanan, fasilitas, serta sejenisnya yang bisa menjelaskan perihal perbankan. Pengetahuan yang dimiliki seseorang secara langsung ataupun tak langsung akan berpengaruh pada saat pengambilan keputusan. Biasanya semakin luas pengetahuanseseorang semakin mempermudah pengambilan keputusan.

Nilai taksiran tinggi dapat menyongkong putusan nasabah saat melakai layanan gadai berupa pendanaan dengan jaminan emas. Nasabah akan merespon positif kerika nilai yang didapatkan dari produk serta layanan mampu memenuhi manfaat bagiyang dibutuhkan. (Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:70-71).

Nilai taksiran merupakan nilai ataupun harga perkiraan yang ditentukan yang akan dijadikan jaminan yang berlandaskan dengan harga jadi, pasar serta aturan yang berlaku dalam masa yang ditentukan. Nilai taksiran ini diterapkan sebagai pacuan pencairan yang akan diberikan dengan mengurangi resiko yang terjadi dilain hari. Nilai taksiran emas tak jauh dari karatase atau bentuk, berat, warna, serta harga. Karatase merupakan sistem pengukuran tingkat seberapa murni emas tersebut. Kemurnian emas diukur berlandaskan jumlah persentase emas murni yang ada pada logam karat ialah tingkat keaslian emas, ataupun jumlah kandungan kemurnian emas. Dalam prinsip pegadaian syariah biaya dihitung dari nilai taksiran barang bukan berasal dari jumlah pinjaman, serta nilai taksiran yang diberi oleh Pegadaian Syariah yakni 92-95% dari nilai taksiran emas. Sedangkan nilai taksiran yang diberikan oleh pegadaian konvensional maupun titipan emas yakni $\geq 100\%$ dari nilai taksiran.

Pelayanan merupakan tiap kegiatan ataupun manfaat yang ditawarkan oleh pihak tertentu dan pada dasarnya tak berwujud, serta tak menghasilkan kepunyaan sesuatu (Kotler, 2005). Kualitas layanan merupakan upaya memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen dan ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono, 2008). Dalam layanan jasa, kualitas layanan jadi salah satu hal yang urgen. Sifatnya yang tidak berwujud perlu feedback guna menilai kualitas dari pelayanan itu. Kendala sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil produk pembiayaan dari lembaga keuangan yang ada di Pegadaian Syariah, yaitu dengan melihat kualitas layanan yang didapatkan nasabah tersebut. Kualitas layanan yang diberikan oleh pegadaian konvensional maupun syariah tidak akan jauh berbeda dari SOP yang berlaku di lembaga tersebut.

Alasan peneliti tertarik melakukan kajian di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya ialah pengetahuan dari nasabah mengenai nilai taksiran emas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai taksiran emas yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya berkisar 92-95% dari nilai taksiran. Meski pada kenyataannya ada pula perusahaan gadai swasta yang memberi nilai taksiran dengan jumlah lebih tinggi dari nilai taksiran yang diberi oleh pegadaian syariah, tetapi banyak masyarakat yang lebih memilih pegadaian syariah sebagai solusi untuk mendapatkan pinjaman atau pembiayaan yang baik dan tidak memberatkan nasabah. Adapun celah antar nilai taksiran yang besar maka dapat mendorong nasabah untuk memakai jasa gadai di lembaga tersebut, namun beda dengan Pegadaian Syariah meski ada lembaga gadai swasta yang mampu memberikan nilai taksiran lebih tinggi akan tetapi nasabah lebih tertarik menggunakan produk pembiayaan pada Pegadaian Syariah berupa gadai dengan jaminan emas menjadi sangat banyak.

Dari celah permasalahan tersebut muncul ketertarikan penulis guna tahu pendapat pengguna yang menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, apakah pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran memiliki pengaruh pada putusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas ataukah pengetahuan nasabah nilai taksiran tidak terdapat pengaruh pada putusan nasabah menggunakan produk pendanaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran), (I Made Laut Mertha Jaya, 2021:12).

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 8).

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah cabang Blauran Surabaya.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (Field Research) karena peneliti terjun langsung ketempat diadakannya penelitian untuk memperoleh data-data dari lokasi penelitian atau pada responden.

Jika dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisa pada penelitian yang berlandaskan teori sebagai pijakan dalam menganalisis. Penelitian ini langsung ke Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya untuk mengetahui proses analisis pengaruh pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas melalui pengumpulan data.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan menurut I Made Laut Mertha Jaya (2021: 73), populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang dapat berubah orang-orang, institusi-institusi, serta benda-benda yang karakteristiknya hendak diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Syariah yang menggunakan peoduk pembiayaan dengan jaminan emas pada bulan februari tahun 2023 yaitu berjumlah 6.048 nasabah.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh pupolasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017: 81).

Sampel yang diambil dari populasi dinilai representatif atau dapat diwakili. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan untuk memperoleh data adalah sebanyak 98 sampel nasabah berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 98 nasabah.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Statistik adalah kumpulan data yang disajikan dalam bentuk tabel atau daftar, gambar, diagram, atau ukuran-ukuran tertentu, misalnya statistik penduduk, statistik kelahiran, dan statistik pertumbuhan ekonomi. Statistik adalah pengetahuan mengenai pertumbuhan data, klasifikasi data, penyediaan data, pengolahan data, penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan berdasarkan masalah tertentu (Sofian Siregar, 2012: 1).

HASIL DAN ANALISIS DATA

Sejarah Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya

Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya ini didirikan dan diresmikan oleh Direktur Utama Kanwil Perum. Pegadaian Syariah Surabaya Bapak Dedi Kusdedi, SE, pada 4 September 2017. Kantor cabang surabaya ini didirikan karena tuntutan pasar atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa gadai syariah serta dalam rangka mendukung target omset yang telah ditentukan oleh kantor wilayah Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah Cabang Blauran merupakan anak Cabang dari PT. Pegadaian Persero, Kantor Wilayah Dinoyo No. 79 Surabaya. Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya awalnya bertempat di jalan raya Blauran No 74-76 Surabaya, pada tanggal 04 September 2017 mulai berpindah ke jalan raya kedungdoro No. 100-B, Kelurahan Sawahan, Kecamatan Sawahan, Surabaya, kemudiam kurang dari satu

tahun Pegadaian Cabang Blauran berpindah tempat lagi ke Jl. Karangan NO.80C, Bubutan, Kecamatan Bubutan, Surabaya.

Meskipun lokasinya telah berpindah tempat, namun Bapak Achmad Zainudin selaku Pimpinan Cabang Blauran Surabaya menyatakan bahwa “tidak ada perubahan nama Cabang Blauran Surabaya, meskipun sekarang tempatnya berpindah di Bubutan Alasan tetap dipertahankannya nama CPS Blauran untuk sementara tidak diganti agar tidak membingungkan nasabah lama yang sudah lama bertransaksi di Kantor Blauran”.

Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Mengenai Nasabah Yang Menjadi Responden

Klasifikasi responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir dari masing-masing responden. Pada penelitian ini responden berjumlah 98 nasabah pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian

a. Jenis kelamin

Nasabah pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang dengan presentase 57,1%, kemudian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang dengan presentase 42,9%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 98 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah yang melakukan pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 57,1%.

b. Usia

Nasabah pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya berusia 16 - 25 tahun berjumlah 33 orang dengan presentase sebesar 33,7%, kemudian yang berusia 26 - 35 tahun berjumlah 23 orang dengan presentase 23,5%, sedangkan yang berusia 36 - 45 tahun berjumlah 21 orang dengan presentase 21,4% dan nasabah yang berusia > 45 tahun berjumlah 11 orang dengan presentase 11,4%. Total dari keseluruhan responden sebanyak 98 orang. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah cabang Blauran Surabaya adalah berusia antara 16 - 25 tahun dengan presentase sebesar 33,7%.

c. Pendidikan terakhir

Nasabah pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya di dominasi oleh nasabah dengan pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK yang berjumlah 50 orang dengan presentase sebesar 51%. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, SD berjumlah 9 orang dengan presentase sebesar 9,2% , SMP berjumlah 12 orang dengan presentase sebesar 12,2%, D III/S1 berjumlah 25 orang dengan presentase 25,5%, dan Lain-lain (>S1) berjumlah 2 orang dengan presentase sebesar 2,1%. Dengan total nasabah sebanyak 98 orang pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

2. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

Pada gambaran umum respon subjek terhadap variabel ini akan dijelaskan mengenai gambaran terhadap kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya sebagai responden dari penelitian ini.

a. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1)

No	Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X1.1	0,722	0,202	Valid
2	X1.2	0,807	0,202	Valid
3	X1.3	0,677	0,202	Valid
4	X1.4	0,6780	0,202	Valid
5	X1.5	0,736	0,202	Valid
6	X1.6	0,791	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 98 orang memberikan jawabannya pada 6 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan yang disediakan untuk mengukur variabel pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) pada variabel pengetahuan mengenai nilai taksiran berjumlah 80 jawaban dengan presentase sebesar 14%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 190 jawaban dengan presentase sebesar 32%, yang memberikan jawaban Ragu-ragu (R) berjumlah 133 jawaban dengan presentase sebesar 23%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 103 jawaban dengan presentase sebesar 17%, sedangkan yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 82 jawaban dengan presentase 14%. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 588 jawaban. Kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 32%.

b. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel (X2)	Alternatif jawaban					Total
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	
X2.1	39	43	9	3	4	98
X2.2	25	54	16	2	1	98
X2.3	21	50	13	10	4	98
X2.4	13	36	28	12	9	98
X2.5	16	58	14	10	0	98
X2.6	40	46	7	3	2	98
X2.7	14	33	21	20	10	98
Jumlah Item	168	320	108	50	30	676
Presentase	25%	47%	16%	7%	5%	100%

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 98 orang memberikan jawabannya pada 7 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan yang disediakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (ST) pada variabel Kualitas Pelayaann berjumlah 168 jawaban dengan presentase sebesar 25%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 320 jawaban dengan presentase sebesar 47%, yang memberikan jawaban Ragu-ragu (R) berjumlah 108 jawaban dengan presentase sebesar 16%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 50 jawaban dengan presentase sebesar 7%, sedangkan yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 30 jawaban dengan presentase 5%. Total jawaban yang terkumpul 676 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memberikan jawaban Setuju (S) dengan Presentase 47%.

c. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Variabel (Y)	Alternatif jawaban					Total
	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	
Y1	14	36	29	15	4	98
Y2	19	28	24	15	12	98
Y3	11	31	36	17	3	98
Y4	10	39	32	10	7	98
Y5	8	28	30	25	7	98
Y6	9	23	36	15	15	98
Y7	19	51	25	1	2	98
Y8	28	39	19	7	5	98
Y9	28	36	28	5	1	98
Y10	36	42	13	4	3	98
Y11	14	38	25	11	10	98
Jumlah Item	196	391	297	125	69	1078
Presentase	18%	36%	28%	12%	6%	100%

Keputusan Nasabah

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 98 orang memberikan jawabannya pada 11 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir pertanyaan yang disediakan untuk mengukur variabel Keputusan Nasabah, diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (ST) pada variabel Kualitas Pelayaann berjumlah 196 jawaban dengan presentase sebesar 18%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 391 jawaban dengan presentase sebesar 36%, yang memberikan jawaban Ragu-ragu (R) berjumlah 297 jawaban dengan presentase sebesar 28%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) berjumlah 125 jawaban dengan presentase sebesar 12%, sedangkan yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berjumlah 69 jawaban dengan presentase 6%. Total jawaban yang terkumpul 1078 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya memberikan jawaban Setuju (S) dengan Presentase 36%.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas pada butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Uji validitas dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validitas dapat diketahui dengan adanya ketentuan sebagai berikut:

- Nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka pertanyaan dinyatakan valid.
- Nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- Nilai r hitung dengan $N=98$, pada signifikasi 5% maka diketahui r tabel adalah 0,202 Sehingga, apabila r hitung $>$ 0,202 maka dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1)

No	Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	X1.1	0,722	0,202	Valid
2	X1.2	0,807	0,202	Valid
3	X1.3	0,677	0,202	Valid
4	X1.4	0,6780	0,202	Valid
5	X1.5	0,736	0,202	Valid
6	X1.6	0,791	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Uji validitas variabel pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel pengetahuan nasabah mengenai nilai taskiran dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	X2.1	0,508	0,202	Valid
2	X2.2	0,520	0,202	Valid
3	X2.3	0,558	0,202	Valid
4	X2.4	0,690	0,202	Valid
5	X2.5	0,473	0,202	Valid
6	X2.6	0,410	0,202	Valid
7	X2.7	0,703	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berlandaskan data tabel di atas maka bisa diringkas bahwa tiap-tiap dari item pertanyaan mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel (0,202) maka bisa dikatakan setiap pertanyaan valid yakni dapat mengukur variabel kualitas layanan serta bisa memberi hasil yang selaras dengan apa diharapkan penulis.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Y1	0,616	0,202	Valid
2	Y2	0,712	0,202	Valid
3	Y3	0,541	0,202	Valid
4	Y4	0,586	0,202	Valid
5	Y5	0,734	0,202	Valid
6	Y6	0,687	0,202	Valid
7	Y7	0,443	0,202	Valid
8	Y8	0,618	0,202	Valid
9	Y9	0,393	0,202	Valid
10	Y10	0,387	0,202	Valid
11	Y11	0,645	0,202	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berlandaskan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap item kuisioner mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel (0,202) hingga bisa dikatakan setiap pertanyaan valid yakni mampu mengukur variabel keputusan nasabah serta bisa memberikan hasil yang selaras dengan yang diinginkan peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan guna mengetahui konsistensi capaian pengukuran variabel. Uji reliabilitas merupakan tingkat keakuratan, ketelitian serta ketepatan suatu instrumen. Instrumen bisa dipercaya ataupun reliabel akan mendapatkan data yang bisa dipercaya. Salah satu konstruk ataupun variabel disebut reliable ketika memberi nilai Cronbach Alpha > 0,60. (Dwi Priyanto, 2013: 51) Adapun kesimpulan uji reliabilitas dalam kajian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran	0,830	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,633	0,60	Reliabel
3	Keputusan Nasabah	0,808	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berlandaskan uji reliabilitas di atas maka terdapat tiga keluaran dari variabel Pengetahuan Mengenai Nilai Taksiran (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Keputusan Nasabah (Y) masing-masing mempunyai nilai > 0,60. Maka disimpulkan bahwa alat ukur pada kajian ini bisa dijuluki reliabel.

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilaksanakan guna melihat tingkat kenormalan data yang dipergunakan, apakah data berdistribusi normal ataupun tidak. Jika tidak berdistribusi normal, bisa dilakukan beberapa

teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif. Uji normalitas dalam kajian ini menggunakan Kormogorov-Smirnov test.

Pengambilan kesimpulan untuk menetapkan apakah data yang di uji berdistribusi normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikan > 0,05 maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi tidak normal (Dwi Priyanto, 2013:53).

Tabel 4.11 Uji Normalitas One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test

Sampel	Kolmogorov-Smirnov Z	Signifikan si	Kesimpulan
98	0,200	0,05	Normal

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik pada analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program computer SPSS for windows versi 26.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Ringkasan Regresi

Model	Coefficients ^a		Standardize		t	Sig.
	Unstandardizedd		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1(Constant)	1.994	2.431			.820	.414
Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran	.684	.069	.547		9.962	.000
Kualitas Pelayanan	.884	.097	.502		9.144	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah menggunakan Produk Pembiayaan dengan Jaminan Emas

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,994 + 0,684X_1 + 0,884X_2$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

X₁ = Variabel Pengetahuan Mengenai Nilai Taksiran

X₂ = Variabel Kualitas Pelayanan

1,994 = koefisien konstanta (Nilai Y jika variabel x dinyatakan 0)

0,684 = koefisien regresi (Nilai Variabel X₁)

0,884 = koefisien regresi (Nilai Variabel X₂)

Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan hasil perhitungan parameter model regresi secara simultan (bersama-sama) diperoleh pada tabel 14 berikut ini:

Tabel 4.13 Hasil Uji F Simultan (bersama-sama)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3398.763	2	1699.381	144.446	.000 ^b
Residual	1117.656	95	11.765		
Total	4516.418	97			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah menggunakan Produk Pembiayaan dengan Jaminan Emas

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Uji ini dilakukan untuk membandingkan Fhitung dengan Ftabel, dimana nilai Ftabel sebesar 3,941 diperoleh dari nilai $df = 98 - 2 - 1 = 95$ dan nilai uji F sebesar 144,446 dengan signifikansinya bernilai 0,000. Maknanya nilai Fhitung $144,446 > Ftabel 3,941$ dan nilai signifikansinya tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$), dari hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya secara simultan (bersama-sama).

b. Uji T (Parsial)

Uji T atau juga disebut Uji Parsial dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah ada pengaruh satu variabel independen (pengetahuan mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan) secara parsial (individual) dalam menerangkan variabel dependen (keputusan nasabah).

Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.994	2.431		.820	.414
Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran	.684	.069	.547	9.962	.000
Kualitas Pelayanan	.884	.097	.502	9.144	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah menggunakan Produk Pembiayaan dengan Jaminan Emas

Sumber: Hasil olahan SPSS 26 (terlampir)

Berdasarkan dari tabel diatas data olah uji t didapat dari probabilitas nilai signifikan dan t untuk pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan dengan taraf signifikan sebesar 5% atau dalam pecahan desimal α sebesar 0,05. Serta menggunakan $df = n - k = 98 - 2 = 96$, jadi memperoleh nilai t tabel sebesar 1,661. Hasil pengujian pada variabel independen dengan pengambilan keputusan seperti berikut:

- 1) Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan nilai thitung $> t$ tabel yakni $9,962 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Variabel Kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan nilai thitung $> t$ tabel yaitu $9,144 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_1 diterima.

6. Hasil Uji Hipotesis

- a. Nilai hasil Uji F sebesar 144,446 dengan signifikansinya bernilai 0,000. Dalam perhitungan $df = 98 - 2 - 1 = 95$ memperoleh nilai Ftabel sebesar 3,941. Maknanya nilai Fhitung $144,446 > Ftabel 3,941$ dan

nilai signifikansinya tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$), dari hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya secara simultan (bersama-sama).

- b. Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan nilai thitung $>$ ttabel yaitu $9,962 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_a diterima.
- c. Variabel Kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dengan nilai thitung $>$ ttabel yaitu $9,144 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_a diterima.
- d. Hasil nilai dari Standardized coefficients bahwa variabel paling besar ialah Variabel Pengetahuan Mengenai Nilai Taksiran (X1) dengan nilai 0,547. Selanjutnya Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan nilai 0,502. Dengan demikian variabel yang diteliti mengenai pengaruh pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya lebih dominan kepada variabel pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dari para nasabah pembiayaan dengan jaminan emas.

SIMPULAN

Berlandaskan hasil kajian yang sudah dipaparkan di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama), terhadap keputusan nasabah memakai produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel, dimana nilai Ftabel sebesar 3,941 diperoleh dari nilai $df = 98 - 2 - 1 = 95$ dan nilai uji F sebesar 144,446 dengan signifikansinya bernilai 0,00. Maknanya nilai Fhitung $144,446 >$ Ftabel 3,941 dan nilai signifikansinya tidak melebihi 0,05 ($0,00 < 0,05$).
2. Variabel Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan pada keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya dengan nilai thitung $>$ ttabel yaitu $9,962 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,00 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis (H_1) menyatakan bahwa pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran mempunyai pengaruh pada putusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya diterima.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. dengan nilai thitung $>$ ttabel yaitu $9,144 > 1,661$ dengan tingkat signifikansinya $0,00 < 0,05$, dengan interpretasi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis (H_1) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dalam keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan dengan jaminan emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya diterima.
4. Variabel yang diteliti mengenai Pengaruh Pengetahuan Nasabah Mengenai Nilai Taksiran serta Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah memakai Produk Pembiayaan dengan Jaminan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya lebih dominan ke variabel pengetahuan nasabah mengenai nilai taksiran dari para nasabah pembiayaan dengan jaminan emas, yakni dengan nilai Standardized Coefficients sebesar 0,547.

SARAN

1. Sesuai dengan hasil penelitian, diharapkan bahwa Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya lebih transparan dan selaras dengan harga pasar terhadap nilai taksiran yang diberikan agar nasabah dapat memperkirakan pembiayaan yang akan didapatkan sebelum melaksanakan pendanaan. Serta mampu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan kepada seluruh nasabah agar nasabah lebih tertarik

datang ke Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya untuk melakukan pembiayaan dengan jaminan emas.

2. Untuk penelitian yang akandatang diharapkan bisa menambahkan variabel lain yang lebih tepat dalam penelitian sejenis.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Raneka Cipta.
- Asnaini, & Herlina, Y. (2017). *Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Bakhtiar, A. (2010). *Filsafat Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darmadiansyah, Emi, R., & Noor, H. (2019). Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8, 1.
- Ilham. (2020). Pengaruh Nilai taksiran, Promosi dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri. *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi*, 1.
- Lupiyoadi, R., & Dedy, A. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat .
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Mertha Jaya, I. M. (2020). *metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Ni'mah, K., Joko, H. P., & Niswatin, N. H. (2020). Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran dan Biaya Titip pada Gadai Emas terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tuban. *Lisan Al-Hal*, 14, 1.
- Nitisusastro, M. (2012). *Perilaku Konsumen: dalam perspektif kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Nurdin, I. (2109). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat cendikia.
- Priyanto, Dwi (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Putri, S. E. (2022). Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah dan Promosi Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah. *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 2, 1.
- Rodoni, A. (2015). *Asuransi dan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rully, & Indriawan. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rusby, Z. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekanbaru Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.
- Sabar, N., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran: pendekatan Praktis dengan Teori-teori Para Ahli*. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.
- Setiawan, F. (2017). *Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Setiawan, I. (2014). *Gadai Pada Pegadaian Syariah*. Sunan Gunung Djati State Islamic University, 8, 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. (2019). *Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Galia Indonesia.
- Susilo, Y. S. (2000). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tarantang, J., Maulidia, A., Annisa, A., & Meidinah, M. (2019). *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Andi.
- Triandaru, S., & Totok, B. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winarti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menabung di BNI Syariah KCP Kuningan. *Jurnal Fakultas Ilmu Keislaman*, 2, 2.