

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI  
EMAS SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCPKedaton)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Oleh:  
Melinia Syari  
NPM 1751020077**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Dosen Pembimbing I : Dr. Ahmad Habibi. SE., M.E  
Dosen Pembimbing II : Diah Mukminatul Hasyim, S.E.I., M.E.Sy**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
INTAN LAMPUNG  
1443 H/2022M**

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI  
EMAS SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCPKedaton)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Oleh:  
Melinia Syari  
NPM 1751020077**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Dr. Ahmad Habibi. SE., M.E  
Pembimbing II : Diah Mukminatul Hasyim, S.E.I., M.E.Sy**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERIRADEN  
INTAN LAMPUNG  
1443 H/2022M**

## ABSTRAK

Gadai emas syariah menjadi salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank syariah sebagai alternatif yang banyak diminati masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. yang pada akhirnya masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan dalam menentukan keputusan memilih produk gadai emas.

Dari latar belakang diatas, Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton di Bandar Lampung secara parsial dan simultan.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dan berdasarkan perhitungan rumus slovin ditemukan jumlah sampel 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, dan wawancara. Teknik uji dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan uji F, uji T serta Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan SPSS 18.

Hasil yang diperoleh dari peneltian ini menunjukkan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, dan Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.219 atau 21,9%. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa nilai taksiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan biaya-biaya dan pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna pembiayaan gadai emas syariah di Bank Syariah KCP Kedaton, Bandar Lampung.

**Kata Kunci: Gadai Emas Syariah, Nilai Taksiran, Biaya-biaya, Pelayanan, Keputusan Nasabah.**

## ABSTRACT

Islamic gold pawning is one of the financing products offered by Islamic banks as an alternative that is in great demand by the public to meet their needs. which in the end the community will consider several related aspects such as the estimated value, costs and services in determining the decision to choose a gold pawn product.

From the above background, the purpose of this study was to determine the effect of the estimated value, costs, services on customer decisions using Islamic Pawn Gold financing at Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton in Bandar Lampung partially and simultaneously.

The method used in this research is quantitative. Determination of the sample using a non-probability sampling technique with the accidental sampling method and based on the calculation of the Slovin formula, the number of samples was 75 people. Data collection techniques using observation, questionnaires, and interviews. Test techniques and data analysis include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression with F test, T test and coefficient of determination ( $R^2$ ) using SPSS 18.

The results obtained from this research indicate that the estimated value, costs, and services simultaneously have a significant effect on customer decisions, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.219 or 21.9%. The results of the partial test conclude that the estimated value has a positive and significant effect on customer decisions. Meanwhile, costs and services do not significantly influence the customer's decision to use Islamic gold pawn financing at the Sharia Bank KCP Kedaton, Bandar Lampung.

**Keywords: Sharia Gold Pawn, Estimated Value, Costs, Service, Customer Decision.**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jln. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 703289

---

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu''alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melinia Syari  
NPM : 1751020077  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah ( Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saudara dari karya orang lain pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu''alaikum Wr. Wb*

Bandar Lampung, 25 Mei 2022

Penulis,

Melinia Syari

175102007



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jln. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131, Telp. (0721) 703289

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadaai Emas Syariah ( Studi Kasus Gadaai Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)**  
**Nama : Melinia Syari**  
**NPM : 1751020077**  
**Program Studi : Perbankan Syariah**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Ahmad Habibi, SE., M.E**

**Diah Mukminatul, S.E.I., M.E.Sy**

**NIP. 19690992722001121003**

**NIP. 2016010219900828119**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Any Eliza, S.E., M.Ak., Akt**

**NIP. 198308152006042002**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. Hii Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Efektivitas Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Jumlah Nasabah Produk BSI Tabungan Haji Indonesia Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam” disusun oleh **Belisia Tiara Ulfa**, NPM : 1851020094, Program Studi : Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Selasa, 19 Juli 2022.

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Ali Abdul Wakhid, M. Si** (.....)

**Sekretaris : Nur Wahyu Ningsih, M. S. Ak., Akt** (.....)

**Penguji I : Anas Malik, M. E. Sy** (.....)

**Penguji II : Siska Yuli Anita, S.Pd., M.M** (.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M, Akt. CA**  
NIP. 197009262008011008

## MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَ مِنْ بَعْضِكُمْ  
بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ  
وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

*“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. (Q.S Al-Baqarah 283).”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Al-Qur’an Surat Al-Baqarah (2) ayat 283, “Al-Quran dan Terjemahan.”  
Digital Qur’an



## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha menguasai dan maha mengatur segala kehidupan dimuka bumi ini, dengan rahmat dan ridhonya Allah SWT hamparkan ilmu dimuka bumi ini yang begitu luas untuk menjadi petunjuk bagi hamba-hambanya yang selalu bersyukur. Shalawat beriringkan salam saya haturkan kehadiran manusia tauladan sepanjang masa dan suri tauladan yang penuh dengan rahmatan lil' alamin yakni Nabi Muhammad SAW.

Dengan ketulusan hati peneliti persembahkan karya ilmiah sederhana ini kepada:

1. Orangtua ku yang sangat saya sayangi dan saya cintai, dengan segenap jiwa raganya yang tiada lelah dan letih bahkan dengan sabar dan ikhlas membesarkan anakmu ini. Terimakasih yang tak terhingga atas do'a, dukungan, cinta, kasih sayang serta pengorbanan yang tidak bisa aku balas dengan apapun. Karena dalam setiap keberuntungan dalam hidupku adalah hasil dari do'a-do'a kalian yang telah dikabulkan dan diridhoi oleh Allah SWT. Mudah-mudahan hidayah, kasih sayang dan rahmat Allah senantiasa membersamai kalian dan menjadikan kalian termasuk kedalam golongan orang-orang mulia.
2. Saudara-saudara yang saya sayangi dan saya cintai. Terimakasih selalu memberikan dukungan dalam segala hal dan do'anya. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
3. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung, yang memberikan banyak ilmu serta pengalaman yang tak ternilai harganya.
4. *I wanna thank to myself, for being a strong person, being a great person being able to get through all of this, and believing that I can do this.*

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Melinia Syari lahir di Bandar Lampung pada tanggal 22 Januari 2000, merupakan anak terahir dari dua bersaudara dari pasangan Syahbuddin Ramli dan Rukmini. Selama ini penulis telah menempuh pendidikan mulai dari :

1. SD Negeri 1 Surabaya, pada tahun 2005-2011
2. MTs N 2 Bandar Lampung, pada tahun 2011-2014
3. MAN 1 Bandar Lampung, lulus tahun 2014-2017
4. Pada tahun 2017 penulis diterima dan aktif di Perguruan Tinggi UIN Raden Intan Lampung dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. dan telah menyelesaikan studi pada tahun 2022

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin* puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, berupa ilmu pengetahuan serta kesehatan sehingga sekripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung)” dapat diselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada suri tauladan baginda Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan para umatNya yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Sekripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Starta Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesaikannya sekripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara khusus saya ucapkan trimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suyanto, M.M., Akt., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Any Eliza S.E, M.Ak selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. Ahmad Habibi. SE., M.E selaku Pembimbing I dan Diah Mukminatul Hasyim, S.E.I., M.E.Sy selaku Pembimbing II. Trimakasih atas bimbingan dan pengorbanan waktu serta kesabarannya sehingga sekripsi ini dapaat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis untuk mendapatkan indormasi dan segal urusan di kampus.
5. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan informasi, data, refrensi dan lain-lain.
6. Sahabat karib saya, yang telah menemani dan membantu saya selama di kampus serta teman teman Perbankan Syariah A 2017


yang telah memberikan pengalaman, canda tawa dan ambisi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Demikian pengantar dari saaya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan penulis, untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran, guna melengkapi tulisan ini. Akhirnya, diharapkan berapapun kecilnya karya tulis (SKRIPSI) ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, 21 Juli 2022

Penulis,



Melinia Syari  
1751020077

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu .....	13
H. Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Yang Dijjukan .....	22
1. Teori Keputusan Nasabah .....	22
2. Ruang Lingkup Bank Syariah .....	32
3. Ruang Lingkup Gadai Syariah .....	34
4. Mekanisme Gadai Syariah .....	41
5. Perbedaan Gadai Syariah Dan Konvensional .....	42
6. Konsep Nilai Taksiran .....	42
7. Teori Biaya Dalam Gadai.....	44

8. Teori Pelayanan .....	51
B. Kerangka Pemikiran Dan Pengajuan Hipotesis .....	51

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	56
B. Sumber Data.....	56
C. Teknik Pengumpulan Data .....	57
D. Populasi Dan Sampel.....	58
E. Teknik Pengolahan Data.....	60
F. Definisi Operasional Variabel .....	60
G. Teknik Analisis Data .....	67
H. Uji Asumsi Klasik .....	69

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	74
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	83
C. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel .....	86
D. Analisis Data .....	91
E. Pembahasan.....	102

### **BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Informasi Nilai Gadai.....	9
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Gadai Emas .....	10
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.1	Perbedaan Pegadaian Syariah Dengan Pegadaian Konvensional .....	43
Tabel 2.2	Perhitungan Taksiran Emas.....	47
Tabel 2.3	Biaya Administrasi.....	49
Tabel 2.4	Biaya Mu'nah .....	51
Tabel 3.1	Kuesioner (Angket).....	62
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variable Dan Indicator .....	67
Tabel 3.3	Kriteria Reliabilitas .....	77
Tabel 4.1	Perhitungan Taksiran Emas.....	84
Tabel 4.2	Biaya Admnistrasi.....	86
Tabel 4.3	Biaya Mu'nah .....	86
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelami...n.	88
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	88
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	89
Tabel 4.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama.....	90
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Taksiran Emas (X1) .....	91
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya- Biaya (X2) .....	92
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X3) .....	93
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (X4) .....	94
Tabel 4.12	Output Uji Validitas Data Instrument Penelitian .....	96
Tabel 4.13	Output Uji Reliabilitas Data Instrument Penelitian .....	97
Tabel 4.14	Output Uji Normalitas.....	98
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.16	Hasil Uji Park.....	102
Tabel 4.17	Ringkasan Hasil Regresi .....	103
Tabel 4.18	Hasil Uji T .....	105
Tabel 4.19	Hasil Uji F .....	107
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Rahn .....	41
Gamba 2.2 Kerangka Berfikir.....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	81
Gambar 4.2 Rumus Taksiran Dan Pembiayaan .....	84
Gambar 4.3 Rumus Biaya Pemeliharaan .....	86



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Lampiran I Lembar Kuesioner
2. Lampiran II Data Kuesioner
3. Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Lampiran Simulasi Gadai Emas

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)**” Agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan memudahkan pembaca memahami isi dari skripsi ini serta untuk menghindari keliuran bagi pembaca maka pada sub bab ini penulis perlu menjelaskan adanya batasan dan uraian arti kalimat dalam penulisan ini dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari pemaknaan judul dan istilah yang digunakan. Adapun istilah-istilah yang harus dijelaskan yaitu :

1. **Pengaruh** Menurut Hugiono dan Poerwantana, Pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek.<sup>2</sup>
2. **Nilai Taksiran** menurut Damanhur dan Leni Darwina, Nilai Taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Nilai Taksiran memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya :

---

<sup>2</sup>Niswatin Nurul Hidayati Joko Hadi Purnomo“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 no.01 (2020): 8.

1) Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar dan 2) Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.<sup>3</sup>

3. **Biaya-Biaya** Biaya Konsep biaya menurut Zaki Baridwan adalah aliran keluar atau pemakaian aktiva atau timbulnya utang (atau kombinasi keduanya) selama satu periode yang berasal dari penyerahan atau pembuatan barang, penyerahan jasa atau dari pelaksanaan kegiatan lain yang merupakan kegiatan utama badan usaha.<sup>4</sup>
4. **Pelayanan** pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.<sup>5</sup>
5. **Keputusan Nasabah** pengertian tersebut dapat diartikan bahwa perilaku keputusan pembelian mengacu pada perilaku pembelian

---

<sup>3</sup>Daman Hur Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe," *Aplikasi Manajemen* 4 no.2 (2011): 502.

<sup>4</sup> Niswatin Nurul Hidayati Joko Hadi Purnomo, Karomatun Nikmah, "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 no.01 (2020): 8.

<sup>5</sup> Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Study Kebijakak(JIASK)*, Vol 1 No.2 (2019), hal. 15

akhir dari konsumen, baik individual, maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.<sup>6</sup>

6. **Pembiayaan** Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.<sup>7</sup>
7. **Gadai Emas Syariah** Gadai Emas Syariah atau Rahn adalah kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.<sup>8</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah untuk mengetahui dan menguji tentang pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

## B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi umat Islam terbesar di dunia, dalam melaksanakan aktivitas sehari-harinya telah mewujudkan syariat sebagai pedoman untuk mewujudkan kesejahteraan bersama baik bagi diri sendiri dan orang lain sebagai di maksudkan dalam pasal 33 Undang-

---

<sup>6</sup> Makhdaleva Hanura Tajudin, Ade Sofyan Mulazid, "Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur)", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 8, No. 1 (2017), hal. 23

<sup>7</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (yogyakarta: UUPP STIM IKPM, 2016).h.1.

<sup>8</sup> Tamrin abdullah Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017) hal. 225

Undang dasar 1945 dan penjelasannya dimana segala aktivitas yang dilakukan akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT. Kebutuhan manusia sehari-hari, baik kebutuhan primer, maupun tesier tidak semuanya dapat diwujudkan, karena berbagai faktor seperti keterbatasan dana biasanya mencari alternatif untuk memenuhi kebutuhannya seperti melakukan pinjaman melalui institusi keuangan maupun non keuangan.<sup>9</sup>

Perbankan Syariah lahir dengan produk-produk yang menyediakan fasilitas dan pembiayaan berlandaskan syariah. Islam menjauhi praktek-praktek muamalah yang telah diharamkan oleh Allah dan rasulNya seperti praktek yang mengandung unsur maysir, gharar, dan riba. Maka dari itu berdirinya bank syariah merupakan hasil ijtima' ulama yang sepakat bahwa bunga bank yang diterapkan pada bank konvensional termasuk riba yang diharamkan dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadist.<sup>10</sup>

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Bank syariah lahir di indonesia sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-Undang No. 7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No.

---

<sup>9</sup> Muhammad Abrar Hasmin, "Analisis Pembiayaan Gadai Emas", Jurnal Al-Qasd, Vol 1, No. 1 (2016), hal. 1.

<sup>10</sup> *Ibid*

10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroprasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.<sup>11</sup>

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional

---

<sup>11</sup>Muhammad.

serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>12</sup>

Seiring dengan berjalannya sistem perbankan syariah sejak tahun 1990-an, salah satu lembaga ekonomi yang turut mewarnai pembangunan ekonomi masyarakat adalah Lembaga Keuangan Syariah (LKS), beberapa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tumbuh dan berkembang di Indonesia. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi Islam berbasis syariah umumnya kegiatan operasional dari sebuah lembaga keuangan meliputi proses pengumpulan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan.<sup>13</sup>

*Rahn* merupakan produk dari lembaga keuangan syariah yang mendapat respon dari Majelis Ulama Indonesia dengan mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 26/DSN-MUI-III/2002 tentang Gadai Emas. membolehkan gadai emas berdasarkan prinsip *Rahn* sesuai dengan fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang ongkos dan biaya penyimpanan barang ditanggung oleh pegadai, namun fatwa ini memberikan batasan bahwa ongkos yang dibebankan ke pegadai besarnya didasarkan pada pengeluaran yang nyata diperlukan. Berdasarkan fatwa ini bank syariah tidak diperbolehkan mengambil

---

<sup>12</sup> Bank Syariah Indonesia.co.id, diakses pada tanggal 30 Mei 2022

<sup>13</sup> Syamsuir, "Lembaga Keuangan Islam Non Bank," *Islamika* 15 n0.1 (2015).

keuntungan dari akad *Qardh* dan *Rahn* kecuali hanya sebatas mengambil biaya-biaya yang nyata diperlukan saja. Akan tetapi ada penambahan akad yaitu *Ijarah* atas penitipan barang gadai. *Rahn*. Pegadaian syariah atau dikenal dengan istilah *Rahn*, merupakan produk lembaga keuangan syariah non bank yang fasilitas nya berupa pembiayaan dengan carayaitu kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai. Mana kala salah sipeminjam tidak dapat mengembalikan pinjamannya sesuai dengan waktu yang disepakati, maka barang yang dijadikan jaminan akan dilelang oleh pihak gadai.<sup>14</sup>

Masing-masing lembaga keuangan syariah yang menerapkan fasilitas gadai emas tentu memiliki pelayanan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Pelayanan yang diberikan Bank Syariah merupakan daya tarik tersendiri bagi masyarakat dalam menentukan tempat yang mereka percayai untuk menggadaikan emasnya. Selain memiliki daya tarik sendiri menggadaikan emas di bank syariah akan mendapatkan, biaya titipan gadai yang ringan, nilai taksiran tinggi, proses mudah dan cepat, emas tersimpan aman dan terjamin, perpanjangan otomatis saat jatuh tempo, mendapatkan fasilitas mobile banking dengan ragam layanan yang lengkap antara lain: pembayaran, pembelian, transfer, keuangan, zakat dan infaq.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Tamrin abdullah Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).

<sup>15</sup>Bank Syariah Indonesia.co.id diakses pada 25 November 2021, 07:39



Dalam islam, gadai sangatlah dianjurkan, sebagaimana dalam salah satu ayat Al-Qur'an :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَفْنَىٰ مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فليؤدِّ الَّذِي أُوتِيَ مِنْ أَمْنَتِهِ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسٌ لِلظَّالِمِينَ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۗ ﴾

*“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. (Q.S Al-Baqarah 283).”<sup>16</sup>*

Selain dijelaskan dalam Al-Quran, gadai juga dijelaskan dalam beberapa hadis yang salah satunya sebagai berikut :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَىٰ أَجَلٍ وَرَهْنَهُ بِرْعَا مِنْ حَدِيدٍ

*“Sesungguhnya Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli dari seorang yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya” [HR AI*

---

<sup>16</sup> Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2) ayat 283, “Al-Quran dan Terjemahan.”  
Digital Qur'an

**Bukhari no 2513 dan Muslim no. 1603].<sup>17</sup>**

Dengan adanya produk gadai ini dalam kegiatan bank syariah akan membantu masyarakat yang membutuhkan dana dengan cepat dan aman. Sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya. Produk gadai merupakan jasa yang lebih mudah dan cepat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminan. Produk gadai merupakan salah satu alternatif pendanaan sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan yang rumit atau yang tidak dapat menyulitkan nasabah untuk memperoleh dana pinjaman. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk kebutuhannya, baik secara produktif maupun konsumtif.

Gadai emas syariah merupakan jenis jasa pembiayaan baru dari perbankan syariah yang sebelumnya sudah dirintis oleh pegadaian. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya di pegadaian saja. Kini masyarakat mulai menggunakan gadai emas pada perbankan syariah.

Gadai Emas Bank Syariah Indonesia merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Dengan jaminan berupa logam mulia dan perhiasan. Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang lebih murah biayanya dan nyaman serta cepat. Dengan menggunakan akad *Qardh* dalam rangka *Rahn* dalam arti akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan, serta biaya pemeliharaan menggunakan akad ijarah dapat memberikan nasabah keyakinan untuk menggunakan produk disamping

---

<sup>17</sup> Anwar Hindi, Sitti Rahmah, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Gadai Sawah Tanpa Batas Waktu Di Desa Barumbung Kecamatan Matakali*” J-ALIF : Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4, No. 2, (2019)

keunggulannya dan manfaat serta kemudahan lainnya.

Menurut Undang-Undang No.7 tahun 1992 pasal 1 ayat 16 tentang perbankan “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”.<sup>18</sup> Sama halnya dengan pengertian nasabah di perbankan syariah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah ialah seseorang yang menggunakan jasa maupun produk perbankan syariah baik itu dalam bentuk simpanan dan pinjaman uang. Nasabah yang membutuhkan dana cepat bisa menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah karena dapat memberikan biaya yang mudah dengan prosedur yang cepat, yang mana nasabah hanya membawa barang jaminan berupa emas, dan KTP.<sup>19</sup>

**Tabel 1.1**  
**Informasi Nilai Gadai**  
**20 April 2021**

Uang	Taksiran Bank	Nominal Gadai
1	772.500	733.875
5	3.862.500	3.669.375
10	7.725.000	7.338.750
25	19.312.500	18.346.85
50	38.625.000	36.693.70
100	77.250.000	73.387.50
250	193.125.000	183.46850
300	231.750.000	220.16200

Sumber Data : [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Berdasarkan jumlah data nilai taksiran pada tabel diatas Bank Syariah Indonesia memiliki nilai taksir yang tinggi. Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton, sebagai lembaga keuangan berbasis syariah dalam segala operasionalnya wajib menerapkan prinsip syariah terhadap produk-produk yang dimilikinya dengan membuat produknya menarik, terjangkau dan dapat mudah

<sup>18</sup> Undang-Undang Perbankan (Jakarta: Sinar Grafika, 2005), hlm. 11.

<sup>19</sup> Bank Syariah Indonesia.co.id, di akses pada 25 November 2021, 09:48

ditemukan dimana-mana. Produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton berupa Tabungan, Haji Dan Umroh, Pembiayaan, Investasi, Transaksi Dan Gadai Emas, dari aneka ragam produk Bank Syariah gadai emas termasuk produk yang banyak diminati nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah Gadai Emas di**  
**Bank BSI KCP Kedaton Bandar Lampung**

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	135
2019	187
2020	242
2021	293

Sumber Data : BankSyariahIndonesia

Nasabah merupakan faktor yang penting bagi lembaga keuangan khususnya pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kedaton. Bank dikatakan dapat mencapai target apabila memiliki nasabah, karena dari nasabahlah bank mendapatkan keuntungan. Keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah ini karena adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah tersebut.

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.<sup>20</sup> Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriya Wati dengan judul “Pengaruh nilai taksiran emas terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai di Pegadaian Syariah Cabang

---

<sup>20</sup> Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba,2008), h.70-71.

Blauran Surabaya” pada tahun 2017. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai taksiran emas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai di pegadaian syariah.

Gadai emas syariah membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal akad. Pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang di bebankan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih pembiayaan yang diinginkan.<sup>21</sup> Dalam pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung, bahwa produk gadai emas syariah merupakan produk yang jumlah nasabahnya selalu mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan produk cicil emas. Dengan meluas dan banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat tentu hal ini akan dimanfaatkan secara baik oleh para pelaku bisnis dengan menyediakan jasa atau produk layanan yang menyerupai gadai emas yang kemudian membuat

---

<sup>21</sup> *Ibid*, h.217

<sup>22</sup> Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), h.178.

masyarakat selaku konsumen memiliki cukup banyak pilihan produk gadai emas, yang pada akhirnya tentu masyarakat akan lebih mempertimbangkan beberapa aspek terkait seperti nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusannya dalam memilih produk gadai emas yang dirasa akan paling menguntungkan.

Dari uraian di atas, maka peneliti berkeinginan meneliti faktor-faktor tersebut yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas syariah. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton )**”.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Adapun permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini adalah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung menjadi produk yang banyak diminati nasabah dengan dilihat dari table yang tertera di latar belakang bahwa tiap tahunnya mengalami kenaikan, akan tetapi pelayanan yang diberikan kurang responsif, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui apa yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk melakukan gadai emas di Bank Syaiah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung.

Oleh karena itu, untuk lebih efektif dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah dan mengingat luasnya cakupan pembahasan mengenai nilai taksiran, biaya-biaya dan

pelayanan maka dalam hal ini penulis akan memberikan batasan terhadap ruang lingkup dan fokus masalah yang diteliti yaitu penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton 2018-2021.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah ?
2. Apakah nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah ?
3. Bagaimana nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan menurut perspektif islam ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang penyusun rumuskan di atas, maka tujuan yang ini dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah di pegadaian syariah arif rahman hakim bandar lampung secara parsial dan simultan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

### 1. **Bagi penulis**

- a) sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi dalam fakultas ekonomi & bisnis islam uin raden intan lampung.
- b) Dengan melakukan penelitian ini, penulis penulis dapat memperoleh wawasan, pengetahuan, dan ilmu yang berhubungan dengan pembiayaan gadai emas syariah.

### 2. **Bagi Akademisi**

- a) Untuk menambah informasi serta kontribusi ilmu pengetahuan dalam dunia lembaga keuangan syariah khususnya mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.
- b) Menjadi bahan acuan atau rujukan dan informasi dalam penelitian selanjutnya

### 3. **Bagi Pihak Bank Syariah**

- a) hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung dalam rangka memberikan masukan atau informasi mengenai keputusan nasabah pembiayaan gadai emas syariah.
- b) Menjadi bahan sebagai catatan atau koreksi dan acuan untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan bisnis dan usaha bank syariah indonesia, serta dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga mampu bersaing dengan lembaga jasa keuangan lainnya.



## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.3**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Yang Dilakukan Oleh	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Semawati dan Asmarani (2019) <sup>23</sup> Urgensi Nilai Taksiran terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas.	Nilai Taksiran (X1), dan Motivasi Nasabah (Y1), Transaksi Gadai Emas (Y2)	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai taksiran menjadi pertimbangan bagi nasabah yang menggadaikan emasnya di lembaga gadai yang memiliki ketetapan nilai taksiran yang tinggi. Namun tidak hanya nilai taksiran yang menjadi pertimbangan karena beberapa nasabah gadai emas memilih lembaga gadai untuk menggadaikan emasnya berdasarkan biaya pemeliharaan yang relatif rendah.
2	Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma Hidayah, Dede Arseyani	Faktor-Faktor Keputusan Nasabah (X1), dan Memilih Produk Gadai	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara

<sup>23</sup> Semawati, Asmarani, "Urgensi Nilai Taksiran terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas." *Al-Tsarwah : Jurnal Ilmiah* (2019)

	Pratamasyari (2020) <sup>24</sup> Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam.	Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Y1)	signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas dengan nilai F hitung sebesar 10.146 > F tabel 2,72 dengan nilai sig sebesar 0,000.
3	Rindang Lista Sari, Silva L. Mandey dan Agus Supandi Soegoto (2014) <sup>25</sup> Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Utara	Citra Merek (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3), Keputusan Pembelian Perhiasan Emas (Y1)	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan harga dalam proses pengambilan keputusannya.
4	Rizqa Ramadhaning Tyas	Pengaruh Lokasi (X1), dan	Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah

---

<sup>24</sup> Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma Hidayah, Dede Arseyani Pratamasyari, "Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1, (2020)

<sup>25</sup> Rindang Lista Saril, "Citra Merek, Harga Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas," *Emba 2 No 2* (2014).

	dan Ari Setiawan (2012) <sup>26</sup> Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang.	Kualitas Pelayanan (X2), Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Y1)	pelayanan yang terdiri dari realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.
5	Ilham (2020) <sup>27</sup> Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Barang Gadai Emas ( <i>Rahn</i> ) Dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri.	Nilai Taksiran (X1), Promosi (X2), dan Ijarah (X3), Keputusan Nasabah Barang Gadai Emas (Y1) dan Pelayanan (Y2)	Hasil dalam penelitian ini diperoleh bahwa nilai taksiran dan ijarah yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Namun promosi terhadap keputusan nasabah berpengaruh positif dalam menggunakan gadai emas ( <i>Rahn</i> ) di Bank Syariah Mandiri KC Makassar.
6	Andi Musfirawati Nur, Ardiansyah Ali, Ibadurrahman (2020) <sup>28</sup> Analisis Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan (X1), Loyalitas Nasabah Melalui	Hasil dalam penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berpengaruh signifikan

<sup>26</sup> Rizqa Ramadhani Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang," *STAIN Salatiga* 3 No 2 (2012)

<sup>27</sup> Ilham, "Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Barang Gadai Emas (*Rahn*) Dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri," *At-Thariqah : Jurnal Ekonomi*, Vol 1, No. 2 (2020)

<sup>28</sup> Andi Musfirawati Nur, Ardiansyah Ali, Ibadurrahman, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar", *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, Vol. 3, No. 2. (2020)

	Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar.	Kepuasan (X2)	terhadap tingkat loyalitas nasabah ketika bertransaksi, akan tetapi loyalitas nasabah dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jika kepuasan nasabah terpenuhi.
7	Anzu Elvia Zahara, Agustina Mutia (2016) <sup>29</sup> Pengaruh Nilai Taksir Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Jambi.	Nilai Taksir (X1), Jumlah Pembiayaan (Y1)	Hasil dalam penelitian ini diperoleh bahwa Nilai taksiran barang berpengaruh signifikan terhadap pembiayaan produk rahn pada Pegadaian Syariah Jambi dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $19,735 > 2,030$ dan nilai signifikansi $0,000 < level\ of\ significant\ 0,05$ . Nilai koefisien determinasinya adalah 0,920. Hal ini berarti variable dependen (pembiayaan) mampu diterangkan sebesar 92% oleh variable independen (nilai taksiran barang). Dan sisanya 8% dipengaruhi faktor lain.
8	Andhy Saputra, A.	Jumlah	Hasil dalam penelitian ini

---

<sup>29</sup> Anzu Elvia Zahara, Agustina Mutia, "Pengaruh Nilai Taksir Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Jambi", jurnal IJEIB, Vol. 1, No. 1. (2016)

	Irfan Efendi, Icin Lauli (2021) <sup>30</sup> Pengaruh Jumlah Taksiran Suatu Barang Terhadap Laba Bersih Pada PT. Pegadaian Unit Syariah Kabupaten Tolitoli	Taksiran (X1), Laba Bersih (Y1)	diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara jumlah taksiran suatu barang terhadap laba bersih pada PT. Pegadaian Unit Syariah Tolitoli Ditemukan juga model persamaan sebagai berikut: $y=172.301+0,04.$
9	R Rama Riyan Jazulia (2018) <sup>31</sup> Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Studi Kasus Di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang.	Nilai Taksir (X1), Biaya-biaya (X2), dan Pelayanan (X3), Keputusan Nasabah (Y1)	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya, pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang.
10	Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari (2019) <sup>32</sup> Pengaruh	Biaya Ijarah (X1), dan Pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah

<sup>30</sup> Andhy Saputra, A. Irfan Efendi, Icin Lauli, "Pengaruh Jumlah Taksiran Suatu Barang Terhadap Laba Bersih Pada PT. Pegadaian Unit Syariah Kabupaten Tolitoli", Jurnal Actual Organization Of Economy : Jago-E, Vol. 02, No. 1. (2021)

<sup>31</sup> R Rama Riyan Jazulia, "Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Studi Kasus Di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang.", Jurnal Ekonomi Syariah : Iqtishodia, Vol. 3, No. 2. (2018)

<sup>32</sup> Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari "Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro." , Jurusan S1 PBS, Fakultas FEBI, IAIN METRO LAMPUNG : Sigma-Mu Vol.11 No.1 Maret (2019)

	Biaya <i>Ijarah</i> Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro.	Prima (X2), Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas (Y1)	memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah di Kantor Pusat Metro BPRS Metro Madani dengan tingkat signifikansi 2.141. Layanan yang baik tidak memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami dengan tingkat signifikansi 1,454. Secara simultan, biaya ijarah dan pelayanan yang baik tidak secara signifikan memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas Islami.
--	---	--	---

Adapun perbedaan dalam penelitian yang tercantum diatas sebagai berikut :

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Semawati dan Asmarani (2019) yaitu variabel x nya hanya satu membahas nilai taksiran saja, sedangkan pada penelitian ini membahas nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan.
2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma

Hidayah, Dede Arseyani Pratamasyari (2020) yaitu (X1) membahas faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dan jumlah sampel yang digunakan 85, sedangkan penelitian ini (X1) disebutkan nilai taksir, (X2) biaya-biaya, (X3) pelayanan dan jumlah sampel yang digunakan 75.

3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Rindang Lista Sari, Silva L. Mandey dan Agus Supandi Soegoto (2014) yaitu variabel bebas yang digunakan penelitian sebelumnya Citra merek (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) sedangkan penelitian ini Nilai Taksir (X1), Biaya-biaya (X2), dan Pelayanan (X3).
4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan (2012) yaitu variabel yang terdapat dalam penelitian sebelumnya terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangibles* (X5), dan lokasi (X6), sedangkan pada penelitian ini variabel bebas hanya terdapat tiga yaitu nilai taksir (X1), biaya-biaya (X2), pelayanan (X3).
5. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh Ilham (2020) yaitu dihasilkan bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sedangkan pada penelitian ini dihasilkan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas Syariah.
6. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya Andi Musfirawati Nur, Ardiansyah Ali, Ibadurrahman (2020) yaitu analisis data menggunakan path analysis sedangkan

penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

7. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya Anzu Elvia Zahara, Agustina Mutia (2016) yaitu variabel (Y) membahas jumlah pembiayaan pada PT Pegadaian Syariah, sedangkan penelitian ini variabel (Y) membahas keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas.
8. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya Andhy Saputra, A. Irfan Efendi, Icin LauLi (2021) yaitu teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus antara lain laporan jumlah taksiran dan laba, sedangkan penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.
9. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya R Rama Riyan Jazulia (2018) yaitu teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sedangkan penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.
10. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari (2019) yaitu variabel (X1) membahas biaya Ijarah sedangkan penelitian ini variabel (X1) membahas nilai taksiran.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisan yang telah disusun oleh peneliti dapat di paparkan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**



Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab ini didalamnya menyajikan beberapa unsur yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab penelitian ini diuraikan teori dan konsep yang berisi pembahasan mengenai definisi Bank Syariah Mandiri, nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan dan juga pengajuan Hipotesis.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang prosedur serta rencana penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini akan dipaparkan waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data, Sumber data, definisi oprasional variabel, uji validitas, realibilitas, dan uji hipotesis.

## **BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Setelah pembahasan yang mendalam landasan teori dan data yang telah diperoleh peneliti, kemudian peneliti mengolah data yang telah diperolehnya, yang selanjutnya akan di uraikan pada bab ini meliputi gambaran umum perusahaan, deskripsi data penelitian, dan pembahasan data dari hasil penelitan.

## **BAB V : Penutup**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan bab sebelumnya yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penyusun ajukan dan memuat saran yang ditunjukkan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang sama atau mengembangkan penelitian yang dilakukan, serta berisi

rekomendasi yang akan berguna bagi penyusun pada khususnya dan pihak-pihak lain pada umumnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

Hubungan dari keempat variabel yang penulis ambil dikatakan saling mempengaruhi seperti Menurut Muanas, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian adalah faktor produk, faktor harga, faktor lokasi, faktor pelayanan dan faktor promosi. Dalam gadai syariah, harga dapat terbagi sebagai nilai taksiran yang menjadi indikator utama penentuan jumlah pembiayaan yang diterima dan biaya-biaya sebagai kewajiban yang harus dibayarkan oleh nasabah.<sup>33</sup>

Dari *grand theory* yang penulis gunakan diatas, jelas dikatakan bahwa variabel yang ingin diteliti yaitu faktor harga yang meliputi nilai taksiran dan biaya-biaya, serta faktor pelayanan mampu mempengaruhi variabel keputusan nasabah.

#### **A. Landasan Teori**

##### **1) Teori Keputusan Konsumen**

###### **a. Pengertian Keputusan**

Keputusan ialah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Menurut Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk “keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan”.<sup>34</sup> Dengan perkataan lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil

---

<sup>33</sup> Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014), h. 45.

<sup>34</sup> Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, diterjemahkan dari “*Consumre Behaviour*” oleh Zoelkifli Kasip (Indonesia: PT. INDEKS, 2007), hlm. 485.

keputusan. Jika seseorang mempunyai pilihan antara melakukan pembelian atau tidak melakukan pembelian, orang tersebut berada dalam posisi mengambil keputusan. Sebaliknya jika konsumen tersebut tidak mempunyai alternatif untuk memilih dan benar-benar terpaksa melakukan pembelian tertentu atau pengambilan tindakan tertentu tanpa ada pilihan lain, maka hal tersebut bukanlah suatu keputusan.<sup>35</sup>

Menurut Amini dalam bukunya, bahwa pengertian pengambilan keputusan dapat dilihat dari dua segi yaitu:

a) Dari segi etimologi pengambilan keputusan berarti mengambil menetapkan atas sesuatu. Keputusan adalah satu kesimpulan yang dijadikan pegangan setelah melakukan pertimbangan-pertimbangan.

b) Dari segi terminologi pengambilan keputusan ialah suatu proses penetapan sesuatu dengan mana penetapan itu dijadikan panduan rujukan bagi kegiatan berikutnya.<sup>36</sup>

Pengambilan keputusan adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha memecahkan permasalahan yang dihadapi kemudian menetapkan berbagai alternatif yang dianggap paling rasional dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Pengambilan keputusan ini juga merupakan suatu pendekatan yang sistematis terhadap permasalahan yang dihadapi, analisis permasalahan dengan menggunakan fakta dan data, mencari alternatif pemecahan yang paling rasional dan penilaian atas keluaran yang dicapai.

---

<sup>35</sup>Ibid, hlm. 485.

<sup>36</sup> Amini, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Citapustaka Media, 2004), hlm.

Pengambilan keputusan berarti memilih dan menetapkan satu alternatif yang dianggap paling menguntungkan dari beberapa alternatif yang dihadapi. Alternatif yang ditetapkan merupakan suatu keputusan.<sup>37</sup>

Pengertian diatas dapat disimpulkan, bahwa keputusan merupakan suatu tindakan dalam hal memilih salah satu pilihan alternatif ataupun lebih, dengan mempertimbangkan pilihan yang paling rasional untuk digunakan dan sesuai dengan kebutuhan seseorang yang mengambil keputusan tersebut.

## **b. Pandangan Pengambilan Keputusan**

Sebelum menyajikan model mengenai cara konsumen mengambil keputusan, kita akan membicarakan beberapa aliran pemikiran yang menggambarkan pengambilan keputusan konsumen dengan cara yang berbeda. Istilah model konsumen mengacu pada “pandangan”. Model konsumen menurut empat pandangan sebagai berikut:

### **a) Pandangan Ekonomi**

Dalam bidang ekonomi teoritis, yang menggambarkan dunia persaingan sempurna, konsumen sering diberi ciri pengambilan keputusan yang rasional. Model ini yang disebut teori manusia ekonomi, untuk berperilaku rasional dalam arti ekonomi, seorang konsumen harus:

#### **1) Mengetahui semua alternatif yang tersedia**

---

<sup>37</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 171-176.

- 2) Mampu memeringkat setiap alternatif secara tepat
- 3) Mampu mengenali alternatif yang terbaik

b) Pandangan Pasif

Berlawanan dengan pandangan ekonomi yang rasional mengenai konsumen adalah pandangan pasif yang menggambarkan konsumen sebagai orang yang pada dasarnya tunduk pada kepentingan melayani diri dan usaha promosi para pemasar. Dalam pandangan pasif, para konsumen dianggap sebagai pembeli yang menurutkan kata hati dan irasional, siap menyerah kepada tujuan dan kekuasaan pemasar.

c) Pandangan Kognitif

Model ini menggambarkan konsumen sebagai pemecah masalah dengan cara berpikir. Dalam kerangka ini, konsumen sering digambarkan sebagian mau menerima maupun dengan aktif mencari produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan mereka dan memperkaya kehidupan mereka.

Model kognitif memfokuskan kepada proses konsumen mencari dan menilai informasi mengenai merek dan saluran ritel yang dipilih.

d) Pandangan Emosional

Walaupun sudah lama menyadari adanya model pengambilan keputusan yang emosional atau implusif, para pemasar lebih suka memikirkan konsumen model ekonomi ataupun model pasif, tetapi kenyataannya setiap kita mungkin menghubungkan perasaan yang mendalam atau emosi, seperti kegembiraan, kekhawatiran, rasa sayang, harapan, seksualitas, fantasi, bahkan sedikit keajaiban dengan berbagai pemilihan atau

kepemilikan tertentu.<sup>38</sup>

### c. Proses Pengambilan Keputusan

Kita selalu berfikir bahwa dalam proses membuat keputusan yang paling baik adalah rasional. Artinya, pembuatan keputusan tersebut membuat pilihan-pilihan yang konsisten dan memaksimalkan nilai dalam batasan-batasan tertentu. Pilihan-pilihan tersebut diambil dengan mengikuti langkah-langkah dari model pembuatan keputusan yang rasional.<sup>39</sup>

Menurut Kotler dan Armstrong, 2001 dalam buku Etta Mamang Sangadji bahwa proses yang digunakan konsumen untuk mengambil keputusan terdiri atas 5 tahap, yaitu:<sup>40</sup>

#### 1) Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah merupakan tahap pertama dari proses pengambilan keputusan, dimana konsumen mengenali suatu masalah atau kebutuhan. Pada tahap ini pemasar harus meneliti konsumen untuk menemukan jenis kebutuhan atau masalah apa yang akan muncul sehingga konsumen termotivasi untuk memilih produk tertentu.

#### 2) Pencarian informasi

Pencarian informasi merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan, dimana konsumen telah tertarik untuk mencari lebih banyak informasi. Dan hal ini, konsumen mungkin hanya akan meningkatkan perhatian atau aktif mencari informasi melalui sumber manapun.

#### 3) Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif, yaitu suatu tahap dalam proses pengambilan keputusan, dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam

---

<sup>38</sup> Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Op. Cit.*, hlm. 488-489.

<sup>39</sup> Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi, Edisi 12 Buku 1* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 188-189

<sup>40</sup> Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi, 2013), hlm. 36-38.

susunan pilihan.

#### 4) Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan tahap pengambilan keputusan sampai konsumen benar-benar membeli produk. Biasanya keputusan konsumen adalah merek yang paling disukai.

#### 5) Perilaku Pasca Pembelian

Perilaku pasca pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan, dimana konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan yang mereka rasakan.

### d. Keputusan Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, proses pengambilan keputusan ini diterangkan dalam ayat Al-Qur'an yang bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Selain itu, di dalam ayat Al-Qur'an dijelaskan ayat tentang sikap hati-hati menerima informasi seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Hujarat ayat 6 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْاۤ اِنْ جَاۤءَكُمۡ فَاسِقٌۭ بِنَبَاٍ فَتَبَيَّنُوْاۤ اَنْ تُصِيبُوْا قَوْمًا

بِجَهَالَةٍ فَتُصِحِّحُوْا عَلٰٓى مَا فَعَلْتُمْ نَّذِيْرًاۙ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpahkan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”*. (Q.S Al-Hujarat:6)<sup>41</sup>

Suatu kabar atau berita yang disampaikan kepadamu, begitu juga laporan dan keterangan, hendaklah kamu periksa dan selidiki terlebih dahulu kebenaran berita itu. Jangan terburu-buru mempercayainya dan lantas mengambil tindakan, karena sikap

---

<sup>41</sup>Al-Qur'an Surat Al-Hujurat (49) ayat 6, *“Al-Quran dan Terjemahan.”*  
Digital Qur'an.



seperti itu kelak akan menimbulkan penyesalan atas segala tindakan yang telah diambil.<sup>42</sup>

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tahapan-tahapan yang dilalui seseorang dalam pengambilan keputusan konsumen dimulai dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pemilihan alternatif, pengambilan keputusan, dan pasca pembelian. Sebelum memutuskan untuk menggadai emas di Pegadaian Syariah hendaknya nasabah harus mengenali masalah dan kebutuhan yang dihadapinya, selanjutnya nasabah terlebih dahulu mencari informasi apakah keputusan yang akan diambil tersebut baik atau tidak, produk gadai emas di Pegadaian Syariah adalah produk yang baik atau tidak untuk digunakan nasabah. informasi dapat diperoleh dari keluarga ataupun teman dan orang-orang terdekat.

#### **e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan**

##### **A. Faktor Internal (pribadi)**

Hal pertama yang dilakukan nasabah, sesuai dengan kebutuhan umum seseorang dalam membutuhkan dana akan menjadi alasan dan dorongan utama yang timbul adanya kebutuhan. Tanpa adanya kebutuhan dan dorongan, maka tidak akan ada keterlibatan, dan ini paling kuat apabila produk atau jasa dipandang sebagai citra diri yang mempertinggi. Bila demikian halnya, maka hasil ini mungkin akan bertahan lama, sebagaimana berlawanan dengan situasional dan temporer.<sup>43</sup>

Dalam hal ini ada beberapa peran yang penting dalam faktor internal yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, yaitu:

---

<sup>42</sup>Abdul Halim Hasan, *Tafsir Al-Ahkam* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 567.

<sup>43</sup> Fandi Tjiptono, *Total Quality Management* ( Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 186.

- 1) Persepsi, merupakan proses individu untuk mendapatkan, dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh orang yang berbeda. Persepsi seseorang tentang informasi tergantung pada pengetahuan, pengalaman, pendidikan, minat, perhatian, dan sebagainya.
- 2) Keluarga, merupakan kelompok yang langsung terdiri atas ayah, ibu dan anak. Keluarga mempunyai pengaruh yang sangat kuat pada perilaku pembeli, hal ini karena dalam suatu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peran yang sama pada saat melakukan pembelian sehari-hari.
- 3) Motivasi, muncul motivasi dikarenakan adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen, dan kebutuhan yang dirasakan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.
- 4) Pengetahuan, dalam hal ini mencakup informasi yang tersedia dalam di dalam ingatan mengenai bagaimana suatu produk dapat digunakan dan apa yang diperlukan agar benar-benar bisa menggunakan produk tersebut.
- 5) Sikap, dalam hal ini merupakan daya yang kuat dan langsung memengaruhi persepsi serta perilaku konsumen. Sikap dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa dapat diubah melalui komunikasi dan pemberian informasi mengenai produk yang ada dalam sebuah perusahaan.
- 6) Pembelajaran, terjadi ketika konsumen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan. Mereka akan terus berusaha menggunakan macam pilihan produk sampai

benar-benar puas, dan produk yang paling memberikan kepuasan itulah yang akan dipilih lain waktu.

- 7) Kelompok usia, usia memengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Anak-anak mengambil keputusan cenderung tidak banyak pertimbangan, remaja mengambil keputusan sudah mulai mempertimbangkan, dan keputusan yang dibuat orang tua cenderung banyak yang dipertimbangkan baik dari segi harga dan manfaat.
- 8) Gaya hidup, dalam hal ini pandangan ekonomi menunjukkan bagaimana seseorang tersebut mengalokasikan pendapatannya dan bagaimana pola konsumsinya.<sup>44</sup>

## **B. Faktor Eksternal**

Kedua, kebutuhan ditimbulkan oleh rangsangan eksternal yang tertarik akan promosi yang diberikan oleh lembaga untuk melakukan pembelian.

Pemasaran perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu. Dengan mengambil informasi ke berbagai nasabah, peneliti mengidentifikasi rangsangan apa yang membangkitkan nasabah dalam mengambil suatu keputusan pembelian produk, untuk mengembangkan strategi pemasaran yang memicu keputusan pembelian nasabah.<sup>45</sup>

Faktor eksternal terdiri atas budaya, kelas sosial, dan keaggotaan:

---

<sup>44</sup>Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi, 2013), hlm. 42-46

<sup>45</sup>Fandi Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 186.

- 1) Budaya, merupakan variabel yang memengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan macam-macam barang dan jasa yang ditawarkan. Keanekaragaman dalam satu budaya akan membentuk perilaku yang beragam.
- 2) Kelas sosial, pada dasarnya semua masyarakat memiliki dan memperhatikan tingkatan sosial. Tingkatan sosial yang terbentuk akan memengaruhi seseorang ketika memberikan tanggapan terhadap berbagai hal, termasuk perilaku dalam penggunaan barang dan jasa.
- 3) Keanggotaan, setiap orang akan bergabung dengan kelompok-kelompok tertentu. Alasannya dikarenakan pada setiap kelompok bisa bermacam-macam, seperti kesamaan hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, budaya, agama, bangsa dan lainnya. Suatu kelompok akan memengaruhi dalam pengambilan keputusan penggunaan produk.<sup>46</sup>

## 6) Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Philip Kotler and Kevin Lane Keller (2007), terdapat empat indikator dari keputusan pembelian konsumen, yaitu:<sup>47</sup>

- a) Kebutuhan, yaitu mengenai masalah atau kebutuhan keputusan nasabah

---

<sup>46</sup>Etta Mamang Sangadji, *Op. Cit.*, hlm. 47-49.

<sup>47</sup>Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I edisi Kedua Belas*, (Jakarta: PT. Lades, 2007), h.166-167.

b) Publikasi, yaitu pengembalian keputusan nasabah yang tertarik banyak informasi melalui media masa atau organisasi

c) Manfaat, yaitu proses pengembalian keputusan nasabah dimana nasabah menggunakan informasi untuk mengevaluasi manfaat

d) Kepuasan, dimana nasabah merasa puas karena suatu pelayanan yang diberikan Bank dan akan terus menggunakan produk yang ditawarkan.<sup>48</sup>

## 2) Bank Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum Islam, jadi dalam kegiatannya bank syariah tidak membebankan bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah tergantung dari akad antara nasabah dan bank.

Bank syariah di Indonesia telah berdiri sejak tahun 1992, Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Bank Syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Intrest Fee Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional yang tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).

Undang-undang perbankan syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah,

mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Riba berarti pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara *bathil* atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.<sup>49</sup> Dengan demikian Allah mengingatkan dalam firman-Nya:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An Nisa : 29)<sup>50</sup>*

Ayat ini melarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka. Kemudian Allah menerangkan bahwa

<sup>49</sup>Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2007), hlm. 73.

<sup>50</sup> Al-Qur’an Surat An-Nisaa (3) ayat 29, “*Al-Quran dan Terjemahan.*” Digital Qur’an

mencari harta, dibolehkan dengan cara berniaga atau berjual beli dengan dasar suka sama suka tanpa suatu paksaan.<sup>51</sup> Karena jual beli yang dilakukan secara paksa tidak sah walaupun ada bayaran atau penggantian. Selanjutnya Allah melarang membunuh diri. Menurut bunyi ayat, yang dilarang dalam ayat ini ialah membunuh diri sendiri, tetapi yang dimaksud ialah membunuh diri sendiri dan membunuh orang lain. Dilarang membunuh diri sendiri karena perbuatan itu termasuk. perbuatan putus asa, dan orang yang melakukannya adalah orang yang tidak percaya kepada rahmat Allah.

### 3) Gadai Syariah

Transaksi hukum gadai dalam fikih Islam disebut *Ar-rahn*. *Ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *Ar-rahn* dalam bahasa arab adalah *ats-tsubutwa ad-dawam*, yang berarti “tetap” dan “kekal”.<sup>52</sup> Seperti dalam kalimat *maun rahin*, yang berarti air yang tenang. Hal itu berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Al-Muddatstsir (74) ayat 38 sebagai berikut.

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

---

<sup>51</sup> <https://risalahmuslim.id/quran/an-nisaa/4-29/>

<sup>52</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 105.

*“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.”. (Q.S Al-Muddatsir: 38)”*.<sup>53</sup>

Dalam ayat ini Allah menegaskan bahwa setiap jiwa manusia tergadai di sisi Allah. Baik yang muslim maupun yang kafir, yang ingkar atau pun yang taat, semua tergantung kepada Allah.<sup>54</sup> Tiap jiwa terikat dengan amal yang dikerjakannya sampai hari kiamat, kecuali golongan kanan. Artinya mereka dapat melepaskan keterikatan mereka di sisi Allah dengan amal-amal baik yang mereka kerjakan, sebagaimana halnya seorang dapat melepaskan diri dari status gadai karena telah membayar kewajibannya.

Ulama Mazhab Maliki mendefinisikannya dengan, “Harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat”. Menurut mereka, yang dijadikan agunan bukan saja harta yang bersifat materi, tetapi juga harta yang mempunyai manfaat tertentu. Harta tersebut tidak harus diserahkan secara aktual, tetapi bisa juga penyerahannya secara hukum, seperti menjadikan sawah sebagai agunan, maka yang diserahkan itu adalah sertifikatnya. Ulama Mazhab Hanafi mendefinisikan rahn dengan “menjadikan sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) tersebut, baik seluruhnya maupun sebagiannya. Sementara itu, ulama Mazhab Syafi’i dan Mazhab Hanbali mendefinisikan rahn dalam arti akad, “Menjadikan materi (barang) sebagai jaminan utang yang dijadikan pembayar utang

---

<sup>53</sup> Al-Qur’an Surat Al-Muddatsir (74) ayat 38, “*Al-Quran dan Terjemahan*.” Digital Qur’an.

<sup>54</sup> <https://risalahmuslim.id/quran/al-muddatstsir/74-38/>



apabila orang yang berutang tidak bisa membayar utangnya itu. Definisi yang dikemukakan ulama Mazhab Syafi'i dan Mazhab Hambali ini mengandung pengertian bahwa barang yang bisa dijadikan agunan utang tersebut hanyalah harta yang bersifat materi, tidak termasuk manfaat sebagaimana yang dikemukakan ulama Mazhab Maliki, sekalipun sebenarnya manfaat tersebut, menurut mereka (ulama Mazhab Syafi'i dan Mazhab Hanbali) termasuk dalam pengertian harta.<sup>55</sup>

Secara Umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.<sup>56</sup>

Gadai syariah (*Ar-Rahn*) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas utang/pinjaman (*marhunbih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.<sup>57</sup>

## 1) Landasan Hukum Gadai Syariah

---

<sup>55</sup> Agus Salim Nst, *Pemanfaatan Barang Gadai Menurut Hukum Islam*, Jurnal Ushuluddin Vol. Xviii No. 2, Juli 2012

<sup>56</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Pt. Grafindo Persada, 2008).

<sup>57</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2011).

Hukum gadai adalah *Jaiz* atau boleh. Berdasarkan Al-Qur'an, Hadist dan Ijma', ayat Al-Qur'an, hadist dan ijma' yang dijadikan sebagai landasan gadai adalah :

a. Dalil Al-Qur'an :

Surah Al-Baqarah ayat 283 :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

“ 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”.<sup>58</sup>

b. Dalil As-Sunnah :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَىٰ أَجْلِ  
وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ ۝

“Hewan yang dikendarai dinaiki apabila digadaikan. Dan susu (dari hewan) diminum apabila hewannya digadaikan. Wajib

<sup>58</sup>Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2) ayat 283, “Al-Quran dan Terjemahan.” Digital Qur'an.

*bagi yang mengendarainya dan yang minum, (untuk) memberi nafkahnya.*” [Hadits Shohih riwayat Al Tirmidzi].<sup>59</sup>

## 2) Ijma' Ulama

Dari ayat dan hadis di atas, para ulama sudah sepakat bahwasanya:

a. Sebagai agunan utang (rahn) dibolehkan (jaiz).

b. Rahn bisa dilaksanakan baik dalam bepergian (safar) maupun tidak dalam safar. Pembatasan dengan safar dalam surah albaqarah ayat 283 yakni karena kezaliman saja, maka tidak boleh diambil makna sebaliknya (mafhum mukhalafah), karena adanya hadis-hadis yang membolehkan rahn tidak dalam bepergian, disamping itu safar dalam ayat itu karena tidak diperolehnya katib (penulis), maka lazimnya tidak perlu rahn kecuali dalam safar.<sup>60</sup>

## 3) Rukun Gadai

Rukun Gadai diantara lain sebagai berikut.<sup>61</sup>

a. *Ar-rahn* (yang menggadaikan)

Orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya, dan memiliki barang yang digadaikan.

b. *Al-Murtahin* (yang menerima gadai)

---

<sup>59</sup> Ahmad Supriyadi, “Struktur Hukum Pegadaian Syariah Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif”, Empirik : Jurnal Penelitian Islam, Vol. 3, No.2

<sup>60</sup> Musa, “Gadai Emas Prespektif Kepatuhan Syariah dan Hukum di Indonesia”, Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, Vol. 3, No. 2, (2020) hal. 131.

<sup>61</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Gadai Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 27

Orang, bank atau lembaga yang dipercaya oleh rahn untuk memperoleh modal dengan jaminan barang (gadai).

c. *Al-Murhun* (barang yang digadaikan)

Barang yang digunakan *rahn* untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan utang.

4) *Al-Marhun bih* (pinjaman)

Sejumlah dana yang diberikan *murtahin* kepada *rahn* atas dasar besarnya tafsiran *marhun*.

5) *Shigot, Ijab* dan *Qabul*

#### 4) Syarat Gadai Emas

Syarat Rahn menurut jumhur ulama:

- 1) Syarat *sighat rahn*, menurut ulama hanafiah tidak boleh dikaitkan dengan syarat tertentu karena *rahn* sama dengan jual beli, menurut jumhur boleh saja asal mendukung akad *rahn*.
- 2) Syarat orang yang melakukan akad adalah baligh dan berakal. Menurut ulama Hanafiah berakal saja, mumayis boleh melakukan akad *rahn* asal persetujuan wali.
- 3) Syarat marhun :
  - a. Dapat dijual
  - b. Bernilai
  - c. Jelas dan tertentu
  - d. Milik sah
  - e. Harta utuh

f. Dapat diserahkan<sup>62</sup>

### 5) Prinsip Syariah dalam produk Gadai Emas :

1) Pembiayaan Qardh Beragun Emas adalah pembiayaan yang menggunakan akad qardh dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

2) Qardh adalah transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

3) Mu'nah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.<sup>63</sup>

### 6) Fatwa Dewan Syariah Nasional

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut<sup>9</sup>:

a. Murtahin (penerima barang) memiliki hak untuk menahan Marhun(barang) sampai semua hutang rahin (yang menyerahkan barang)dilunasi. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Pada prinsipnya Marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh Murtahin tanpaseizinRahin,dengan tidak mengurangi nilai Marhun dan pemanfaatannya itu sekedar

---

<sup>62</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), Ed. 1 Cet 1, hal. 89

<sup>63</sup> [www.banksyariahindonesia.co.id](http://www.banksyariahindonesia.co.id)

pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.

- b. Pemeliharaan dan penyimpanan Marhun pada dasarnya menjadi kewajiban Rahin, namun dapat dilakukan juga oleh Murtahin, sedangkan biaya pemeliharaan dan perawatan tetap menjadi kewajiban Rahin.
- c. Besar biaya administrasi dan penyimpanan Marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- d. Apabila jatuh tempo, Murtahin harus memperingatkan Rahn untuk segera melunasi hutangnya
- e. Apabila Rahin tetap tidak melunasi utangnya, maka Marhun dengan terpaksa dijual/dieksekusi.
- f. Hasil penjualan Marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar dan biaya penjualan.
- g. Kelebihan menjadi milik Rahin dan kekurangan menjadi tanggung jawab.
- h. Jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak karna salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya ,maka dilakukan penyelesaian melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapainya kesepakatan melalui musyawarah.

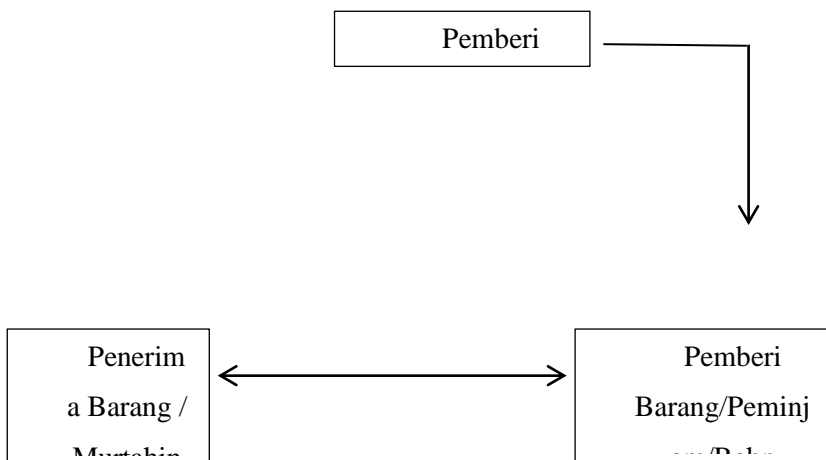
## **7) Mekanisme Gadai Syariah**

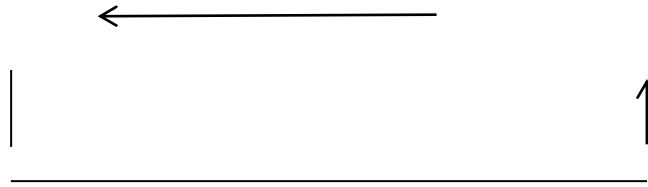
Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu. Barang jaminan tetap milik

orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Konsep tersebut dalam fiqh Islam dikenal dengan istilah rahn atau gadai (Muhammad Firdaus, 2005: 68) Akad rahn bertujuan agar pemberi pinjaman lebih mempercayai pihak yang berutang. Pemeliharaan dan penyimpanan barang gadaian pada hakekatnya adalah kewajiban pihak yang menggadaikan (rahn), namun dapat juga dilakukan oleh pihak yang menerima barang gadai (murtahin) dan biayanya harus ditanggung rahn. Besarnya biaya ini tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Dalam rahn, barang gadaian tidak otomatis menjadi milik pihak yang menerima gadai (pihak yang memberi pinjaman) sebagai pengganti piutangnya. Dengan kata lain fungsi rahn di tangan murtahin (pemberi utang) hanya berfungsi sebagai jaminan utang dari rahn (orang yang berutang). Namun, barang gadaian tetap milik orang yang berutang.

**Gambar 2.1**

**Skema Rahn**





Keterangan:

- (1) Pemberi pinjaman menyepakati akad rahn/rahn tajlisi dengan pinjaman
- (2) Pemberi pinjaman menerima barang/surat berharga atas barang (jika fidusia)
- (3) Penerima barang-barang akan mengembalikan barang yang dijaminakan ketika akad selesai.<sup>64</sup>

## **8) Persamaan dan Perbedaan Pegadaian Syariah dengan Konvensional**

Pegadaian Syariah dan Konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar gadai. Dalam menjalankan usahanya pegadaian tersebut memberikan pinjaman dengan adanya agunan atau jaminan dari masyarakat yang berguna apabila suatu saat nasabah tidak mampu mebayar utangnya, maka pihak pegadaian boleh melakukan pelelangan atas barang tersebut dengan memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah peminjam biasanya 3 hari sebelum diadakan pelelangan.

Pada prinsipnya barang jaminan yang diberikan nasabah

---

<sup>64</sup> Surepno, "Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah", *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 1, No. 2, (2018).



tersebut tidak boleh diambil manfaatnya, karena disini pegadaian hanya berkewajiban menjaga dan memelihara barang tersebut agar tetap utuh seperti sedia kala, namun boleh juga diambil manfaatnya apabila ada kesepakatan antara nasabah dengan pihak pegadaian.

**Persamaan:**

- a) Hak gadai atas pinjaman uang
- b) Adanya agunan sebagai jaminan utang
- c) Tidak boleh mengambil manfaat barang yang digadaikan
- d) Biaya barang yang digadaikan ditanggung oleh para pemberi gadai
- e) Apabila batas waktu pinjaman uang habis barang yang digadai boleh dijual atau dilelang.

**Tabel 2.1**

**Perbedaan Pegadaian Syariah Dengan Pegadaian Konvensional**

No	Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
1	Rahn dalam hukum islam dilakukan secara sukarela dan tolong menolong	Gadai menurut hukum perdata disamping berprinsip tolong menolong juga menarik keuntungan dengan cara menarik bunga atau sewa modal
2	Rahn berlaku pada seluruh benda harus yang bergerak maupun yang tidak bergerak	Dalam hukum perdata hak gadai hanya berlaku pada benda yang bergerak

3	Dalam rahn tidak ada istilah bunga. Singkatnya biaya gadai syariah lebih kecil dan hanya sekali dikenakan	Adanya istilah bunga (memungut biaya) dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda
4	Rahn menurut hukum islam dapat dilaksanakan tanpa melalui suatu lembaga	Dalam hukum perdata gadai dilaksanakan melalui suatu yang ada di Indonesia disebut PT Pegadaian
5	Hanya memungut biaya (termasuk asuransi barang) sebesar 4% untuk jangka waktu 2 bulan. Bila lewat 2 bulan nasabah tidak mampu menebus barangnya, masa gadai bisa diperpanjang dua periode. Tidak ada tambahan pungutan biaya untuk perpanjangan waktu	Menarik bunga 10-14% dalam jangka waktu 4 bulan plus asuransi sebesar 0,5% dari jumlah pinjaman, jangka waktu 4 bulan itu bisa diperpanjang selama nasabah mampu membayar bunga
6	Bila pinjaman tidak dilunasi, barang jaminan dilelang kepada masyarakat	Bila pinjaman tidak dilunasi, barang jaminan dilelang kepada masyarakat
7	Kelebihan uang hasil lelang tidak diambil oleh pegadaian, tetapi diserahkan kembali	Kelebihan uang hasil lelang tidak diambil oleh nasabah, tetapi menjadi milik pegadaian

	ke nasabah	
--	------------	--

Perbedaan yang mendasar antara pegadaian syariah dan konvensional adalah dalam memungut biaya dalam bentuk bunga yang bersifat akumulatif dan berlipat ganda. Lain halnya biaya di pegadaian syariah tidak berbentuk bunga, tetapi berupa biaya penitipan, biaya pemeliharaan, penjagaan, dan penaksiran. Singkatnya biaya di pegadaian syariah lebih kecil dan hanya sekali dikenakan.<sup>65</sup>

## **B. Konsep Nilai Taksiran**

### **1) Definisi Nilai Taksiran**

Nilai taksiran adalah nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi dari harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.<sup>66</sup>

Menurut Rambat Lupiyoadi Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apa bila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Wahyu Aji Wibowo, "Pegadaian Syariah", Universitas Djuanda : Journal Pegadaian Syariah

<sup>66</sup> Damanhur dan Leni Darwina, "Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syaria'ah Kota Lhokseumawe", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2 (Maret 2011), h. 502.

<sup>67</sup> Rambat Lupiyo Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

Berdasarkan penjabaran diatas yang dimaksud dengan nilai taksiran yakni nilai emas yang digunakan nasabah kepada bank yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan harga jadi. Semakin tinggi nilai taksiran yang ditetapkan oleh perusahaan maka semakin banyak pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

## 2) Teori Nilai Taksiran

Menurut Damanhur, nilai taksiran merupakan nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh melebihi dari harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.<sup>68</sup>

Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertetu, diantaranya:<sup>69</sup>

- a. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
- b. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi dikemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umum nya pihak bank syariah akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat

---

<sup>68</sup> Damanhur dan Leni Darwina, “Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari’ah Kota Lhokseumawe”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2 (Maret 2011), h. 502.

<sup>69</sup> Rama Rian Jazulia, “Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3, No.2 (2018), hal. 131

ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat di jual kembali.

### 3) Indikator Nilai Taksiran

Adapun indikator nilai taksiran yaitu:

- a. Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan.
- b. Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga pasar.
- c. Kesesuaian penaksiran barang kantong.

### 4) Pedoman Dasar Penaksiran

Dalam perspektif hukum ekonomi islam pedomaan dasar penaksiran yang digunakan agar penaksiran atas suatu barang dapat sesuai dengan nilai sebenarnya. Pedoman penaksiran yang dikelompokkan atas dasar jenis barangnya. Terdapat 2 kategori taksiran barang jaminan yaitu:

#### a. Taksiran Wajar

Taksiran wajar merupakan taksiran yang sesuai dengan hasil perhitungan dari ketentuan penaksiran yang telah ditetapkan atau dapat dikatakan tidak ada biaya penyimpanan.

#### b. Taksiran Tinggi

Taksiran tinggi adalah taksiran yang melebihi dari kriteria atau batas toleransi dari taksiran wajar karena kesengajaan penaksir untuk memenuhi loyalitas nasabah.<sup>70</sup>

**Tabel 2.2**

### **Perhitungan Taksiran Emas**

Jenis Jaminan	FTV	HDE	BERAT/	Taksiran
---------------	-----	-----	--------	----------

---

<sup>70</sup> Iwan Setiawan, Penerapan gadai Emas Pada Bank Syariah Prespektif Hukum Ekonomi Islam', Al-Daulah: *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, Vol. 6 , No.1 (April 2016), h. 193.

			BERSIH	
Lantakan / LM	95%	829.000	10.00	8.290.000
Perhiasan 16 K	80%	656.000	10.00	6.560.000
Perhiasan 17 K	80%	694.000	10.00	6.940.000
Perhiasan 18 K	80%	732.000	10.00	7.320.000
Perhiasan 19 K	80%	769.000	10.00	7.690.000
Perhiasan 20 K	80%	812.000	10.00	8.120.000
Perhiasan 21 K	80%	855.000	10.00	8.550.000
Perhiasan 22 K	80%	891.000	10.00	8.910.000
Perhiasan 23 K	80%	895.000	10.00	8.950.000
Perhiasan 24 K	80%	907.000	10.00	9.070.000

Sumber : Brosur Bank Syariah Indonesia

## C. Teori Biaya Dalam Gadai

### 1) Definisi Biaya-biaya

Biaya merupakan kewajiban yang harus dikeluarkan oleh nasabah untuk memperoleh pelayanan dari Pegadaian.

Konsep dasar gadai syari'ah adalah tolong menolong. Pada dasarnya, ketika seseorang menggadaikan barang, mayoritas dalam kondisi kesusahan. Karenanya, dalam mekanisme gadai syari'ah tidak membebankan bunga dari pinjaman. Dalam gadai dengan prinsip syari'ah, orang yang menggadaikan barang nya hanya diberikan kewajiban untuk memelihara barang yang dijadikan jaminan. Pemeliharaan barang jaminan, tentu merupakan kewajiban pemilik barang. Akan tetapi, untuk memudahkan maka pemeliharaan diserahkan kepada pihak pegadaian dengan konsekuensi ada biaya pemeliharaan sebagai pengganti kewajiban pemilik barang dalam pemeliharaan. Besar

kecilnya biaya, tidak tergantung besar kecilnya dana yang dipinjam. Akan tetapi, dilihat dari nilai taksiran barang yang digadaikan.<sup>71</sup>

## 2) Bentuk-bentuk Biaya

### a) Biaya administrasi

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi atau usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan.<sup>72</sup>

Prinsip administrasi adalah sub bagian dari perspektif manajemen klasik yang berfokus pada organisasi secara keseluruhan, dan bukan pada pekerjaan secara individu, sehingga mengurangi fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, komando pengordinasian, dan pengendalian.<sup>73</sup>

Biaya administrasi adalah semua biaya yang timbul akibat dari perjanjian yang menjadi beban nasabah atau biaya yang murah dan tidak memberatkan atas transaksi *Marhun Bih*, yang dikenakan hanya sekali pada saat akad di lakukan.<sup>74</sup>

**Tabel 2.3**

### **Biaya Administrasi**

---

<sup>71</sup>Hamdani Ibid.

<sup>72</sup> Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka. <http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-administrasi.html>, diakses tgl 14 Maret 2022 pukul 19:55

<sup>73</sup> Richard L. Daft, *Management Manajement* (Jakarta: Selemba Empat, 2007), hlm. 63.

<sup>74</sup> Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 398.

Golongan Marhunbih	Pinjaman Yang Diberikan	Biaya Administrasi
A	500.000-19.900.000	25.000
B	20.000.000-99.900.000	80.000
C	100.000.000 >	125.000

Sumber Data : Brosur Bank Syariah Indonesia

### b) Biaya *Mu'nah*

Biaya *Mu'nah* adalah biaya pemeliharaan dan penjagaan atas barang yang digadaikan atau barang gadai yang harus dibayar oleh nasabah kepada pihak bank. “Biaya ijarah dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian”.<sup>75</sup>

#### 1) Landasan Hukum

##### a. Al-Qur'an

قَالَ يَتَّخِذُمْ أَنْبِيَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ<sup>ط</sup> فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ

لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ

تَكْتُمُونَ ﴿١٣﴾

“Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan

<sup>75</sup> Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), hlm. 48.



*ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”(Q.S Al-Baqarah 233).<sup>76</sup>*

Yang menjadi landasan ijarah dalam ayat diatas adalah ungkapan “ maka berikanlah upahnya” dan“ apabila kamu memberikan pembayaran yang patut”, hal ini menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat kewajiban membayar upah secara patut.

## 2) Rukun Mu’nah

Rukun- rukun ijarah yang harus dipenuhi ada 4macam, yaitu:

a. Pelaku akad, yaitu musta’jir (penyewa), adalah pihak yang menyewa aset dan mu’jir/muajir (pemilik) adalah pihak pemilik yang menyewakan aset

b. Objek akad, yaitu ma’jur (aset yang disewakan)

c. Ujrah (harga sewa).

d. Sighat yaitu ijab dan qabul.<sup>77</sup>

## 3) Syarat-syarat Mu’nah

Syarat Mu’nah yang harus ada agar terpenuhi ketentuan-ketentuan hukum Islam, adalah sebagai berikut:

a. Jasa atau manfaat yang akan diberikan oleh aset yang disewakan harus tertentu dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak.

---

<sup>76</sup>Al-Qur’an Surat Al-Baqarah (2) ayat 233 , “*Al-Quran dan Terjemahan.*” Digital Qur’an.

<sup>77</sup> Hendi Suhendi, *fiqh muamalah*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, h. 117

b. Kepemilikan aset tetap pada yang menyewakan yang bertanggung jawab pemeliharannya, sehingga aset tersebut harus dapat memberi manfaat kepada penyewa.

c. Akad mu'nah dihentikan pada saat aset yang bersangkutan berhenti memberikan manfaat kepada penyewa. Jika aset tersebut rusak dalam periode kontrak, akad mu'nah masih tetap berlaku.

d. Aset tidak boleh dijual kepada penyewa dengan harga yang ditetapkan sebelumnya pada saat kontrak berakhir. Apabila asset akan dijual harganya akan ditentukan pada saat kontrak berakhir.<sup>78</sup>

**Tabel 2.4**

**Biaya Mu'nah**

<b>Jenis Jaminan</b>	<b>Marhun Bih</b>	<b>Biaya Mu'nah</b>
LM	7.875.500	1.20%
Perhiasan 16 K	5.248.000	1.20%
Perhiasan 24 K	7.256.000	1.20%

Sumber : Brosur Bank Syariah Indonesia

**3) Indikator Biaya-biaya**

- a. Besar persen penitipan
- b. Besar biaya pemeliharaan meliputi kualitas barang
- c. Besar biaya *mu'nah* bagi orang tersebut meliputi aman dan terjaganya barang yang dititipkan.

**D. Teori Pelayanan**

**1) Pengertian Pelayanan**

---

<sup>78</sup> Abi Abdul Mu'tha, Nihayatuzzain, Semarang: Toha Putra, tanpa tahun, h. 257-258.

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.<sup>79</sup> Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari desain kualitas dan kualitas kesesuaian. Pengertian dari kualitas yang paling mendasar adalah bebas dari cacat. Kebanyakan perusahaan yang bertumpu pada pelanggan mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. Dalam ketentuan syariah pelayanan bertumpu pada keramahan pegawai kepada seluruh nasabah baik muslim maupun tidak, hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”.*(Q.S Ali-Imran 159)<sup>80</sup>

## 2) Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut

<sup>79</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002).

<sup>80</sup> Al-Qur'an Surat Al-Imran (3) ayat 159, *“Al-Quran dan Terjemahan.”* Digital Qur'an.

dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Apabila suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi untuk mengambil ulang produk tersebut.

Pelayanan merupakan harapan bagi suatu organisasi untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan oleh suatu organisasi. Penilaian diukur dengan :*desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa pelayanan itu harus ada) dan *adequateservice* (tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh nasabah).

Berry, dkk mengatakan bahwa dalam mengembangkan pelayananefektif secara sistem informasi setidaknya ada lima petunjukyaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan yaitu organisasi harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menentukan dimana titik kualitas informasi yaitu suatu organisasi harus dapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- c. Mengetahui saran nasabah yaitu suatu organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produknya.
- d. Menghubungkan pelayanan dan outputyang dihasilkan oleh suatu organisasi yaitu Solusi Tunai diharapkan mampu mengkaitkan pelayanan dengan tujuan organisasi tersebut.
- e. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan system informasi dalam pelayanan harus mampu mencakup

keseluruhan individu yang terkait didalam organisasi.<sup>81</sup>

Berdasarkan pendapat diatas, pentingnya pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank syariah kepada nasabah pada saat penyajian pembiayaan gadai harus sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan tersebut baik. Sebaliknya jika suatu organisasi tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti pelayanan tersebut disebut bisa dikatakan jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi melakukan transaksi disuatu organisasi tersebut.

### 3) Indikator Pelayanan

Rambat Lumpiyoadi mengungkapkan bahwa indikator Pelayanan dalam mengetahui Pelayanan suatu organisasi itu sudah baik adalah:<sup>82</sup>

- *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan kepegawaian.
- *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- *Responsiveness* atau ketanggapananya itu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada organisasi.

---

<sup>81</sup>FajarKartikaSari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”, (Skripsi Program S1 Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h.21-22.

<sup>82</sup>Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h.148.

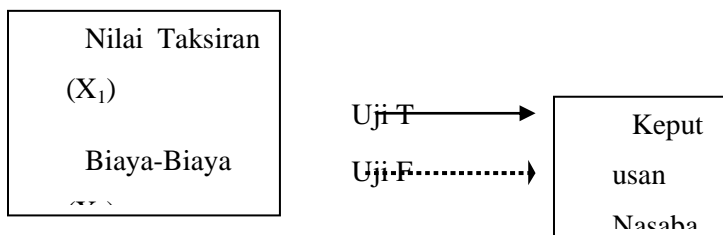
maupun besar, karena pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam pelayanan suatu organisasi, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali produk-produk/jasa pada suatu organisasi tersebut.

### E. Kerangka Pikir

Menurut Muanas faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan adalah faktor produk, faktor harga, faktor lokasi, faktor pelayanan dan faktor promosi. Dalam gadai syariah, harga dapat terbagi sebagai nilai taksir yang menjadi indikator utama penentuan jumlah pembiayaan yang diterima dan biaya-biaya sebagai kewajiban yang harus dibayarkan oleh nasabah.<sup>83</sup> Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan satu variabel atau lebih. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan peneliti dalam merumuskan permasalahan ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.2**

### **Kerangka Berfikir**



<sup>83</sup>Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014)

Keterangan:

1. Secara persial —————→
2. Secara Simultan ----->

Kerangka teoritik merupakan identifikasi dari teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk mendeskripsikan kerangka teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan penelitian dan menemukan hipotesis. Dalam penelitian ini menggunakan variabel Independen yang terdiri dari Nilai Taksiran (X1), Biaya-biaya (X2), Dan Pelayanan (X3) akan mempengaruhi variabel dependen terkait yaitu Keputusan Nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah di BSI KCP Kedaton pada tahun 2018-2021

Nilai Taksiran merupakan nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu.<sup>84</sup>

Biaya gadai merupakan biaya yang ada pada bank syariah yaitu biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak bank atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang di gadaikan di taksir oleh pihak bank.<sup>85</sup>

Menurut Muanas pengambilan keputusan adalah proses menilai dan memilih salah satu produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara

---

<sup>84</sup>Totok Budisantoso Nuritomo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat, 2017).

<sup>85</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009).

alternatif-alternatif lain yang tersedia.<sup>86</sup> Menurut Peter dan Olson mendefinisikan inti dari keputusan pembelian adalah sebuah proses yang memadukan pengetahuan untuk memilih salah satu dari berbagai perilaku alternatif setelah dilakukannya sebuah evaluasi.<sup>87</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik.<sup>88</sup>

Hipotesis adalah kesimpulan sementara mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Jawaban ini masih dikatakan sementara karena jawabannya baru diperoleh dari dasar-dasar teoritis. Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>89</sup> Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris.

#### **a. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah**

---

<sup>86</sup>Arief Muanas, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014).

<sup>87</sup>J. Paul dan Jerry C. Olshon Peter, *Consumer Behavior and Marketing Strategy (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran)*. (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013).

<sup>88</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002).

<sup>89</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeth, 2015), h. 96.



Nilai taksiran merupakan nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Mengingat besarnya jumlah pinjaman sangat bergantung pada nilai barang yang akan digadaikan, maka barang yang diterima dari calon peminjam terlebih dahulu harus ditaksir nilainya oleh petugas penaksir. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apa bila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya. Penelitian yang dilakukan oleh Yalisma Dewi (2013) menemukan bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

$H_1$  : Nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

#### **b. Pengaruh Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah**

Biaya gadai yang ada pada bank syariah merupakan biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak bank atas barang yang digadaikan nasabah. Biaya sewa dapat dihitung setelah barang yang di gadaikan di serahkan. Dalam penelitian Sarohana Nasution (2018) menemukan bahwa biaya-biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Namun berbeda dengan penelitian Ilham (2020) menemukan bahwa biaya-biaya tidak berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

$H_2$  : Biaya-biaya berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

### **c. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah**

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial. Dalam penelitian Abdul Rozak (2016) menemukan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.

$H_3$  : Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah

### **d. Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Syariah**

Nilai taksiran merupakan nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Mengingat besarnya jumlah pinjaman sangat bergantung pada nilai barang yang akan digadaikan, maka barang yang diterima dari calon peminjam terlebih dahulu harus ditaksir nilainya oleh petugas penaksir. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Nasabah akan merespon positif apa bila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.

Biaya gadai yang ada pada bank syariah merupakan biaya sewa tempat yang dikenakan oleh pihak bank atas barang yang digadaikan nasabah.

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik.

Dalam penelitian R Rama Riyan Jazulia (2018) menemukan bahwa Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, biaya, pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah

$H_4$  : Nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2) ayat 283, "*Al Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

Al-Qur'an Surat Al-Hujurat (49) ayat 6 , "*Al-Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

Al-Qur'an Surat An-Nisaa (3) ayat 29 , "*Al-Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

Al-Qur'an Surat Al-Muddatsir (74) ayat 38, "*Al-Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2) ayat 233 , "*Al-Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

Al-Qur'an Surat Al-Imran (3) ayat 159 , "*Al-Quran dan Terjemahan.*" Digital Qur'an.

### BUKU

A Judge, Stephen P. Robbins-Timothy . 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi 12 Buku 1* Jakarta: Salemba Empat, h. 188-189.

- Agung Nugroho, Bhuono . 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, h.40
- Amini. 2004. *Perilaku Organisasi* Bandung: Citapustaka Media, h. 108
- Antonio, Muhammad Syafi'i.2007. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2007, h. 73.
- Francis Tantri, Tamrin abdullah. 2017. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Halim Hasan, Abdul. 2006. *Tafsir Al-Ahkam*, Jakarta: Kencana, h.567.
- Hamdani, Rambat Lupiyodi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*Jakarta: Salemba, h.70-71.
- Haryadi, Hendi . 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen & Staf*, Jakarta: Transmedia Pustaka
- Imam, Sentot. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu , h.178.
- Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* , Jakarta: Pt.Grafindo Persada.

- Keller, Philip Kotler . 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I edisi Kedua Belas*, Jakarta: PT. Lades, h.166-167.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, h.72.
- Khaerul Umam, Herry Sutanto. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, h. 398
- L. Daft, Richard . 2007. *Management Manajement*, Jakarta: Selemba Empat, h. 63
- Lazar Kanuk Leslie, Schiffman Leon. 2007. *Perilaku Konsumen*, diterjemahkan dari ”*Consumre Behaviour*” oleh Zoelkifli Kasip (Indonesia: PT. INDEKS, h. 485.
- Mardalis. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Ekonomi Teori Dan Aplikasi* Jakarta : PT Raja Grafindo Persad, h. 151.
- Muanas, Arief. 2014. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, h. 45.
- Muhammad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* Yogyakarta: UUPP STIM IKPM.h.1
- Mujahidin, Akhmad . 2016. *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali Press, 2016, Ed. 1 Cet 1, h. 89

- Mulazid, Ade Sofyan. 2012. *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*Jakarta: Kementrian Agama RI, h. 48
- Nihayatuzzain, Abi Abdul Mu'tha Semarang: Toha Putra, h. 257-258.
- Nuritomo, Totok Budisantoso. 2017. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 3 Jakarta: Salemba Empat.
- Olshon Peter, Paul dan Jerry C. 2013. *Consumer Behavior and Marketing Strategy (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemsaran)*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Purnomo Setiadi Akbar, Husaini Usman. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, Cet,4. h.54
- Purnomo Setiadi Akbar, Husaini Usman. 2003. *Metodologi*
- Rully, Indrawan. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- S, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: Rineka Cipta
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Gadai Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*,Jakarta: Kencana

- Sri Susilo, Y. 2000. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* Jakarta: Salemba Empat.
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, h.171-176.
- Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV. Andi, h. 36-38.
- Suhendi, Hendi. 2010. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, h. 105.
- Sutedi, Adrian . 2011. *Hukum Gadai Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Soemitra, A ndri .2009. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*Jakarta: Kencana, 2009.
- S.P Hasibuan, Malayu . 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* Bandung: Alfabeth, h. 96.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Total Quality Management*, Yogyakarta:Andi, h. 186.



Undang-Undang Perbankan. 2005. Jakarta: Sinar Grafika, h. 11.

V.Wiratna Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*,

Yogyakarta : Pustaka Baru Press, h.10

### *JURNAL/SKRIPSI*

Andi Musfirawati Nur, Ardiansyah Ali, Ibadurrahman, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar*”, Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan & Ekonomi, Vol. 3, No. 2. (2020)

Anzu Elvia Zahara, Agustina Mutia, “*Pengaruh Nilai Taksir Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Jambi*”, jurnal IJEIB, Vol. 1, No. 1. (2016)

Andhy Saputra, A. Irfan Efendi, Icin Lauhi, “*Pengaruh Jumlah Taksiran Suatu Barang Terhadap Laba Bersih Pada PT. Pegadaian Unit Syariah Kabupaten Tolitoli*”, Jurnal Actual Organization Of Economy : Jago-E, Vol. 02, No. 1. (2021)

Anwar Hindi, Sitti Rahmah, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Gadai Sawah Tanpa Batas Waktu Di Desa Barumbung Kecamatan Matakali*” J-ALIF : Jurnal Penelitian

Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4,  
No. 2, (2019)

Agus Salim Nst, *Pemanfaatan Barang Gadai Menurut Hukum Islam*,  
Jurnal Ushuluddin Vol. Xviii No. 2, Juli 2012

Ahmad Supriyadi, “Struktur Hukum Pegadaian Syariah Dalam  
Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif”, Empirik :  
Jurnal Penelitian Islam, Vol. 3, No.2

Daman Hur Leni Darwina, “*Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang  
Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian  
Syari’ah Kota Lhokseumawe*,” Aplikasi Manajemen 4 no.2  
2011:502.

FajarKartikaSari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit  
Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference  
Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa  
(BKD) Gombang”, (Skripsi Program S1 Akuntansi,  
UniversitasNegeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h.21-22.

Isti Pujihastuti, “Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian”, Jurnal  
Agrisbisnis dan Pengembangan Wilayah, Vol 2, No.1 (2010)

Iwan Setiawan, Penerapan gadai Emas Pada Bank Syariah Prespektif  
Hukum Ekonomi Islam’, Al-Daulah: *Jurnal Hukum Dan  
Perundangan Islam*, Vol. 6 , No.1 (April 2016), h. 193.  
FajarKartikaSari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur  
Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan  
Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan  
Kredit Desa (BKD) Gombang”, (Skripsi Program S1

Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h.21-22.

Khotriah, M.Saleh, Selvia Nuriasari “*Pengaruh Biaya Ijarah Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam*

*Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada Bprs Metro Madani Kantor Pusat Metro.*” , Jurusan S1 PBS, Fakultas FEBI, IAIN METRO LAMPUNG : Sigma-Mu Vol.11 No.1 Maret (2019)

Ilham, “*Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, Dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Barang Gadai Emas (Rahn) Dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri,*” At-Thariqah : Jurnal Ekonomi, Vol 1, No. 2 (2020)

Makhdaleva Hanura Tajudin, Ade Sofyan Mulazid, “Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 8, No. 1 (2017), hal. 23

Muhammad Abrar Hasmin, “Analisis Pembiayaan Gadai Emas”, *Jurnal Al-Qasd*, Vol 1, No. 1 (2016), hal. 1.

Musa, “Gadai Emas Prespektif Kepatuhan Syariah dan Hukum di Indonesia“, *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 2, (2020) hal. 131

Niswatin Nurul Hidayati Joko Hadi Purnomo, Karomatun Nikmah, “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 no.01 (2020): 8.

Rambat Lupiyo Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

Rambat Lupiyo Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

Rama Rian Jazulia, “Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3, No.2 (2018), hal. 131 Iwan Setiawan, Penerapan gadai Emas Pada Bank Syariah Prespektif Hukum Ekonomi

Islam’, Al-Daulah: *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, Vol. 6 , No.1 (April 2016), h. 193. Fajar Kartika Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Dengan Reference Group Sebagai Variabel Moderating Pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang”, (Skripsi Program S1 Akuntansi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h.21-22.

Syamsuir, “Lembaga Keuangan Islam Non Bank,” *Islamika* 15 n0.1 (2015).

Surepno, “Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah“, *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 1, No. 2, (2018).

Syari’ah Kota Lhokseumawe”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 4, No.2 (Maret 2011), h. 502.

Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Study Kebijakak(JIASK)*, Vol 1 No.2 (2019), hal. 15

Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma Hidayah, Dede Arseyani Pratamasyari, “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1, (2020)

Rindang Lista Saril, “Citra Merek, Harga Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas,” *Emba 2* No 2(2014).

Rizqa Ramadhaning Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang,” *STAIN Salatiga* 3 No 2 (2012)

#### *INTERNET*

Bank Syariah Mandiri, *Sejarah* , diakses pada tanggal 24 Januari 2022 dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/budaya-perusahaan>

Bank Syariah Indonesia.co.id, diakses pada tanggal 17 februari 2022 <http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-administrasi.html>,diakses tgl 14 Maret 2022 pukul 19:55

*LAMPIRAN*

LAMPIRAN I LEMBAR KUISIONER

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

**Nama :**

**Umur :**

**Dibawah 20 tahun**

**21-30**

**31-40**

**41-50**

**Jenis Kelamin :**

Perempuan

Laki - laki

**PNS**

**Mahasiswa / Pelajar**

**Dokter / Perawat**

**Pengusaha**

**Karyawan Swasta**

**Lainnya**

**Agama :**

Islam

Kristen

Hind

Budh

## B. PETUNJUK PENGISIAN

Angket ini berisi pernyataan yang menggambarkan pendapat maupun kesan dari Bapak/Ibu/Saudara. Saudara diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi (kenyataan) yang Saudara miliki terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan Saudara menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.

Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

### Keterangan:

**SS** : Sangat Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**S** : Setuju

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**CS** : Cukup Setuju

Contoh:

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia		√			
2.	Prosedur pencairan dana cepat dan mudah	√				

### A. Faktor Nilai Taksiran (X1)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
----	------------	-----------	----------	-----------	-----------	------------

.						
1.	Nilai Taksiran yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas syariah di lembaga keuangan lainnya.					
2.	Nilai Taksiran yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton sesuai dengan ketentuan harga pasar.					
3.	Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton selalu sesuai dalam menilai harga taksiranberat emas.					
4.	Jumlah dana yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton sesuai dengan ketentuan PT Bank Syariah Indonesia, yakni 95% untuk lantakan dan 80% untuk emas perhiasan dari nilai taksiran					
5.	Jumlah pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton lebih tinggi dari pembiayaan gadai emas syariah pada lembaga keuangan lainnya.					

### B. Faktor Biaya (X2)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Biaya administrasi yang dikenakan kepada nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung <i>relatif ringan</i> dan					



	<i>terjangkau.</i>					
2.	Biaya administrasi yang dikenakan di awal akad tidak membebankan saya untuk menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.					
3.	Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan kepada nasabah <i>relatif ringan</i> dan terjangkau.					
4.	Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan oleh Bank Syariah sesuai dengan nilai taksiran emas sehingga <i>tidak</i> memberatkan saya dalam menggunakan pembiayaan gadai emas syariah.					
5.	Biaya pemeliharaan atau penyimpanan yang dikenakan oleh Bank Syariah sesuai dengan kualitas barang yang digadaikan.					

### C. Faktor Pelayanan (X3)

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3 )	TS (2)	STS (1)
1.	Karyawan selalu berpenampilan sopan, rapih, dan menarik serta memeberikan 3S (salam, senyum, sapa).					
2.	Fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah sangat memadai dan					

	lengkap.					
3.	Karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai Gadai Emas Syariah dengan jelas, dandapat dipercaya.					
4.	Karyawan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang ada diBank Syariah.					
5.	Karyawan mampu memberikan penjelasan yang akurat kepada nasabah.					
6.	Prosedur pengajuan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampungmudah, cepat, dan aman.					
7.	Karyawan selalu menyampaikan informasi yang jelas kepada nasabah.					
8.	Karyawan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah.					
9.	Karyawan memberikan jaminan kepada nasabah yang menggadaikan emas di Bank Syariah.					
10.	Karyawan mampu memberikan perhatian kepada nasabah.					
11.	Karyawan mampu memahami apa yang diinginkan					

atau yang dibutuhkan oleh nasabah					
-----------------------------------	--	--	--	--	--

**D. Variabel Keputusan Nasabah (Y)**

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	CS (3 )	TS (2)	STS (1)
1.	Tingginya Nilai Taksiran yang diberikan mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.					
2.	Biaya-biaya yang ringan mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.					
3.	Pelayanan yang baik, cepat, dapat diandalkan dan sesuai dengan etika islam mendorong saya menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.					
4.	Saya membutuhkan bank syariah untuk menggadaikan emas saya.					
5.	Saya mencari informasi tentang bank syariah dari teman, keluarga dan sosial media.					

6.	Saya merasa puas dan aman dalam menggadaikan emas saya di bank syariah.					
----	---	--	--	--	--	--

## LAMPIRAN II DATA KUISIONER

Kuisisioner	Nilai Taksiran X1					
5	4	4	4	5	22	
5	5	5	5	5	25	
3	3	4	4	4	18	
5	5	5	5	4	24	
5	5	5	5	5	25	
5	5	5	5	5	25	
5	5	5	4	4	23	
2	4	5	4	2	17	

2	4	4	3	2	15
3	4	4	3	2	16
2	4	4	4	2	16
2	3	5	5	2	17
2	3	3	4	2	14
2	3	3	3	2	13
2	3	3	3	3	14
1	3	3	3	2	12
1	5	5	4	2	17
2	3	3	3	2	13
4	4	4	4	5	21
1	2	3	3	3	12
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	23
5	4	3	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	4	23
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	5	22
4	3	4	4	4	19
5	5	5	4	5	24
5	4	5	4	5	23

4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	5	24
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	3	1	4	17

5	2	4	3	4	18
4	3	3	2	2	14
4	2	2	5	3	16
4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
5	5	3	5	4	22
4	4	3	3	2	16
5	4	4	4	3	20
4	3	4	3	4	18
4	3	4	2	1	14
4	4	5	4	4	21
3	3	4	3	4	17
5	5	5	4	5	24
4	4	5	4	5	22

5	5	4	4	3	21
4	4	4	2	2	16
4	4	4	5	5	22
5	5	5	4	5	24
4	5	4	3	4	20
5	5	3	3	4	25
3	4	4	5	4	20
4	4	3	4	5	26

Faktor Biaya-Biaya X2

4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	4	19
4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	4	16
3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	5	21
3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	4	4	3	4	18
3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20

4	4	5	3	4	20
5	5	4	4	4	22
3	5	5	4	5	22
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	5	24

5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	3	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25



5	4	3	2	1	15
5	4	4	2	1	16
3	4	3	2	4	16
5	4	5	4	3	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	4	3	4	2	18
4	5	4	5	4	22
4	4	4	3	3	18
4	4	3	3	3	17
5	3	3	3	3	17
5	5	1	4	3	18
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
4	3	4	3	2	16
5	3	4	5	5	22
5	4	4	3	4	20
4	3	4	5	5	21
4	5	5	5	4	23

Pelayanan X3

4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	47
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	46

4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	44
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	43
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	52
4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	47
4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	45
4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	44
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	51
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	41
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	37
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	39
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	51
5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	47
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	45
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	46
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	48
5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	50
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	52
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	49
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	49
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	48
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	51
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

4 4 4 4 4 3 4 4 5 3 3 42  
 5 5 5 4 5 5 5 4 5 4 3 50  
 4 4 5 4 5 3 4 4 5 3 2 43  
 4 4 4 4 4 3 5 5 5 3 4 45  
 5 5 5 5 5 5 5 4 3 4 4 50  
 5 3 4 3 3 4 4 3 3 4 4 40  
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 55  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 44  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 44  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 44  
 4 5 4 4 4 5 4 5 5 4 4 48  
 4 4 4 4 4 5 4 4 4 3 4 44  
 5 5 4 4 4 5 4 5 5 4 4 49  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 42  
 4 4 4 4 4 5 4 3 3 4 4 43  
 3 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4 45  
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 53  
 3 4 3 3 3 5 4 4 5 3 3 40  
 4 5 5 3 3 3 5 2 5 4 1 40  
 5 5 5 4 4 5 3 4 4 3 2 44  
 4 3 4 3 3 4 3 3 3 3 3 36  
 5 4 3 5 4 3 1 4 2 5 1 37  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 44  
 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 53  
 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 44

5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 47  
 4 3 2 4 3 2 5 3 1 4 2 33  
 4 4 4 4 5 3 4 4 5 4 3 44

5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	43
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	40
4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	37
5	4	4	4	3	5	4	3	2	5	3	42
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46
5	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3	39
3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	47
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	52
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	50
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	53
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	49
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	51
4	3	4	2	1	5	5	4	3	4	4	39
5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	48
5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	43
4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	44
3	5	5	3	3	4	5	3	4	3	4	42

Keputusan Nasabah (Y)

5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	5	29
3	4	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	5	5	26

5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	2	4	18
3	2	4	3	3	4	19
2	3	3	3	4	4	19
3	3	4	4	2	5	21
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	4	4	3	23
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	4	20
3	3	2	2	3	3	16
5	5	5	4	4	5	28
4	5	5	4	4	4	26
2	3	3	3	4	4	19
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	4	4	28
5	5	4	5	5	3	27
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	4	4	25
3	4	2	3	4	4	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	5	24

5	5	5	5	4	5	29
4	4	5	5	3	5	26
4	4	3	5	3	5	24
5	5	5	5	4	5	29
3	4	4	3	5	5	24
4	5	5	4	3	5	26

5	5	5	5	3	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	4	5	29
5	5	3	5	3	4	25
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	5	28
4	4	4	5	3	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	2	22
3	4	5	5	5	4	26
2	2	3	3	3	3	16
5	4	3	4	4	5	25
3	4	4	4	4	4	23
3	4	5	4	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	1	3	2	20
4	5	5	4	5	3	26
4	4	3	3	3	4	21
5	4	4	4	3	4	24
3	3	4	3	3	3	19
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	4	5	4	26
3	4	3	3	4	4	21
1	4	5	2	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20

5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	3	3	5	23
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	5	5	3	24
3	3	3	5	4	2	20
5	5	4	4	3	3	24
4	4	5	5	3	4	25
5	3	4	3	4	4	23
4	5	5	5	4	3	26

### LAMPIRAN III UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Nilai Taksiran X1

**Correlations**

	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	Tota l
X1.1 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1  75	,531**  75	,374**  75	,328**  75	,692**  75	,797**  75
X1.2 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,531**  75	1  75	,561**  75	,440**  75	,447**  75	,749**  75
X1.3 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,374**  75	,561**  75	1  75	,512**  75	,441**  75	,631**  75
X1.4 Pearson Correlation Sig. (2- tailed)	,328**  75	,440**  75	,512**  75	1  75	,512**  75	,666**  75



	N	75	75	75	75	75	75
X1.5	Pearson Correlation	,692**	,447**	,441**	,512**	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
Total	Pearson Correlation	,797**	,749**	,631**	,666**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	5

#### Faktor Biaya-Biaya X2

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	,599**	,512**	,565**	,257*	,712**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,026	,000
N	75	75	75	75	75	75
X2.2 Pearson Correlation	,599**	1	,587**	,570**	,426**	,780**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75
X2.3 Pearson Correlation	,512**	,587**	1	,618**	,550**	,825**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75
X2.4 Pearson Correlation	,565**	,570**	,618**	1	,696**	,879**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
N	75	75	75	75	75	75
X2.5 Pearson Correlation	,257*	,426**	,550**	,696**	1	,769**
Sig. (2-tailed)	,026	,000	,000	,000		,000
N	75	75	75	75	75	75
Total Pearson Correlation	,712**	,780**	,825**	,879**	,769**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	
	N of Items
,850	5

### Pelayanan X3

### Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	Total
X3.1 Pearson Correlation	1	,460*	,413*	,309*	,303*	,172	,054	,211	,001	,463*	,088	,494*

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,007	,008	,140	,645	,070	,993	,000	,453	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.2	Pearson Correlation	,460*	1	,704*	,437*	,450*	,436*	,359*	,351**	,364*	,248*	,177	,744*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,002	,001	,032	,130	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.3	Pearson Correlation	,413*	,704*	1	,418*	,427*	,368*	,441*	,262*	,305*	,169	,220	,712*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,001	,000	,023	,008	,148	,058	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.4	Pearson Correlation	,309*	,437*	,418*	1	,731*	,175	,226	,362**	,054	,290*	,199	,624*
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,000	,132	,051	,001	,647	,012	,086	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.5	Pearson Correlation	,303*	,450*	,427*	,731*	1	,225	,159	,361**	,356*	,210	,242*	,676*
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000		,052	,174	,001	,002	,070	,036	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.6	Pearson Correlation	,172	,436*	,368*	,175	,225	1	,307*	,325**	,250*	,084	,307*	,564*
	Sig. (2-tailed)	,140	,000	,001	,132	,052		,007	,004	,031	,474	,007	,000

	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.7	Pearson Correlation	,054	,359*	,441*	,226	,159	,307*	1	,253*	,293*	,190	,355*	,566*
	Sig. (2-tailed)	,645	,002	,000	,051	,174	,007		,029	,011	,102	,002	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.8	Pearson Correlation	,211	,351*	,262*	,362*	,361*	,325*	,253*	1	,348*	,175	,291*	,595*
	Sig. (2-tailed)	,070	,002	,023	,001	,001	,004	,029		,002	,133	,011	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.9	Pearson Correlation	,001	,364*	,305*	,054	,356*	,250	,293*	,348**	1	,099	,274*	,533*
	Sig. (2-tailed)	,993	,001	,008	,647	,002	,031	,011	,002		,397	,017	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.10	Pearson Correlation	,463*	,248*	,169	,290*	,210	,084	,190	,175	,099	1	,418*	,496*
	Sig. (2-tailed)	,000	,032	,148	,012	,070	,474	,102	,133	,397		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X3.11	Pearson Correlation	,088	,177	,220	,199	,242*	,307*	,355*	,291*	,274*	,418*	1	,571*
	Sig. (2-tailed)	,453	,130	,058	,086	,036	,007	,002	,011	,017	,000		,000

	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Total	Pearson	,494*	,744*	,712*	,624*	,676*	,564*	,566*	,595**	,533*	,496*	,571*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1,995

Hasil output diatas menjelaskan bahwa semua instrumen dinyatakan valid karena nilai total lebih dari 1,995

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	11

Keputusan Nasabah Y

## Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
Y1 Pearson Correlation	1	,722**	,441**	,515**	,283*	,368**	,785**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,014	,003	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	,722**	1	,631**	,536**	,340**	,328**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,004	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	,441**	,631**	1	,536**	,318**	,328**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,005	,004	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75

Y4	Pearson Correlation	,551**	,536**	,536**	1	,393**	,392**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	,283*	,340**	,318**	,393**	1	,228*	,575**
	Sig. (2-tailed)	,014	,003	,005	,000		,049	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y6	Pearson Correlation	,336**	,328**	,328**	,392**	,228*	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	,003	,004	,004	,001	,049		,000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Total	Pearson Correlation	,785**	,823**	,746**	,797**	,575**	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
,817	6

LAMPIRAN IV SIMULASI GADAI EMAS

TANGGAL SIMULASI 14-Mar-22  
**Simulasi Gagal Emas**

Pilih Program Gagal

Simergi

====> Pilih Program disini

NO	Tipe JAMINAN	JENIS JAMINAN	FTV	HQE	ULUMKIA	BRAT	TAKSIRAN	PIUAMAN	%	EV	UJROH TAKSIRAN
					KABAR/ASE	BERSH		MAKSIMUM	UJROH		PROGRAM
1	R01	Urahan/7/geran/Nil	82%	839,620		10,00	8,290,000,00	7,875,500,00	1,140%	1,20%	378,022,00
2	P16	Perlisian/2/kerat	82%	656,000	16	10,00	6,560,000,00	5,248,000,00	0,560%	1,20%	251,304,00
3	P17	Perlisian/2/kerat	82%	694,000	17	10,00	6,940,000,00	5,552,000,00	0,560%	1,20%	265,498,00
4	P18	Perlisian/2/kerat	82%	724,000	18	10,00	7,240,000,00	5,856,000,00	0,560%	1,20%	281,094,00
5	P19	Perlisian/2/kerat	82%	759,000	19	10,00	7,590,000,00	6,260,000,00	0,560%	1,20%	311,886,00
6	P20	Perlisian/2/kerat	82%	812,000	20	10,00	8,120,000,00	6,764,000,00	0,560%	1,20%	329,230,00
7	P21	Perlisian/2/kerat	82%	852,000	21	10,00	8,520,000,00	7,168,000,00	0,560%	1,20%	347,144,00
8	P22	Perlisian/2/kerat	82%	892,000	22	10,00	8,920,000,00	7,572,000,00	0,560%	1,20%	365,052,00
9	P23	Perlisian/2/kerat	82%	932,000	23	10,00	9,320,000,00	7,976,000,00	0,560%	1,20%	382,960,00
10	P24	Perlisian/2/kerat	82%	972,000	24	10,00	9,720,000,00	8,380,000,00	0,560%	1,20%	400,868,00
11									0,000%	0,00%	-
12									0,000%	0,00%	-
13									0,000%	0,00%	-
							80,400,000,00	65,563,500,00			3,147,248,00

Perio	Tanggal	Periode	Femblyoan	Biaya	Jumlah
de	Month/nd				Pelunasan
1	29-Mar-22	1 - 15 hari	65 543 500	39 3 381	65 954 881
2	13-Apr-22	16 - 30 hari	65 543 500	786 7 42	66 330 242
3	27-Apr-22	31 - 45 hari	65 543 500	1 180 0 43	66 743 643
4	13-May-22	46 - 60 hari	65 543 500	1 573 5 24	67 137 024
5	27-May-22	61 - 75 hari	65 543 500	1 966 9 05	67 530 405
6	10-Jun-22	76 - 90 hari	65 543 500	2 360 2 86	67 923 786
7	24-Jun-22	91 - 105 hari	65 543 500	2 753 6 47	68 317 187
8	8-Jul-22	106 - 120 hari	65 543 500	3 147 0 48	68 710 548

Periode	Perkiraan	Realisasi	%
80,400,000,00	80,400,000,00	100,00%	
65,563,500,00	65,563,500,00	100,00%	
3,147,248,00	3,147,248,00	100,00%	

- Perhatian:
1. Harap Di Print dan dilampirkan sark meminta persetujuan ke pemutus dan koordinasi BCSM/ROM
  2. Harap di file dalam file gagal aset
  3. Field dengan warna putih dapat di lakukan dropdown/field/npd
  4. Nilai tabeiran Eksisting dapat dilihat di laporan master gagal aset/ search by nomor dr masalah



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
Telp. (0721) 780087-74531 Fax. 780422 Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: B- 405 / Un.16 / P1 / KT / VI / 2022

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Ahmad Zarkasi, S.Ag., M.Sos. I**  
NIP : 197308291998031003  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Artikel Ilmiah Dengan Judul:

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS  
SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)**

KARYA :

NAMA	NPM	FAK/ PRODI
MELINIA SYARI	1751020077	FEBI/ PS

Bebas Plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 24 %. Dan dinyatakan **lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

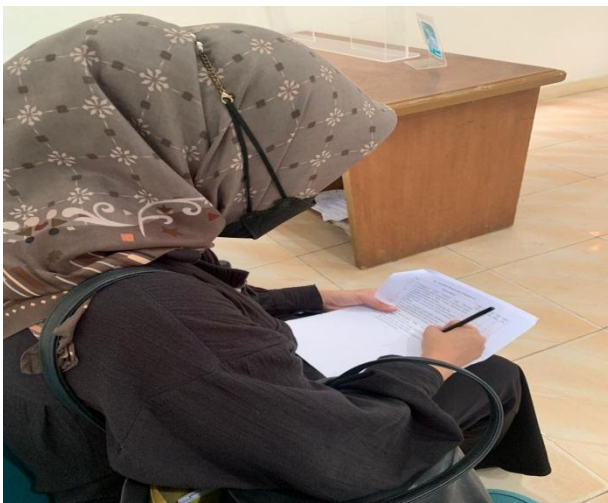
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Bandar Lampung, 20 Juni 2022  
Kepala Pusat Perpustakaan

  
Ahmad Zarkasi, S.Ag., M.Sos. I  
NIP.197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan



PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA-BIAYA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton)

ORIGINALITY REPORT

24%	%	19%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Hafiz Maulana Muttaqin, Ahmad Mulyadi Kosim, Abrista Devi. "Peranan Perbankan Syariah Dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dimasa Pandemi Covid-19", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2020 Publication	2%
2	Submitted to IAIN Padangsidempuan Student Paper	1%
3	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	1%
5	Submitted to UIN Sultan Maulana Hasanudin Student Paper	1%
6	Submitted to Trisakti University Student Paper	1%
7	Dhea Nita Syafina Rambe, Tri Inda Fadhila Rahma. "Analisis Kualitas Peranan Produk Gadai pada PT Pegadaian CPS Rantau Prapat", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2022 Publication	1%
8	Nurindah Dwi Antika, Jojok Dwiridotjahjono. "Pengaruh Disiplin, Budaya Organisasi dan	1%

Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan  
Perum Bulog Kantor Wilayah Jawa Timur",  
Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba  
Journal, 2022

Publication

9	Submitted to Mindanao State University Student Paper	1 %
10	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
11	Aditiya Rendra Riawan, Ervina Ahyudanari. "Analisis Pengaruh Biaya dan Waktu Tempuh Terhadap Aksesibilitas Angkutan Umum Menuju Stasiun KRL, LRT, dan BRT di Kota Bekasi", Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2021 Publication	<1 %
12	Submitted to Universitas Dian Nuswantoro Student Paper	<1 %
13	Dini Maulana Lestari. "Analisis Jaminan pada Pembiayaan Mudārabah dalam Perspektif Maqāṣid Al-Syarāh", Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam, 2019 Publication	<1 %
14	Submitted to IAIN Pontianak Student Paper	<1 %
15	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1 %
16	Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Student Paper	<1 %
17	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %

18	Submitted to Universitas Kristen Satya Wacana Student Paper	<1 %
19	Tatik Mulyati, Saraswati Budi Utami. "EFFECT of COMPETENCE, WORK PLACEMENT and ACHIEVEMENT on CAREER DEVELOPMENT (Study at BPN Madiun Municipality )", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2019 Publication	<1 %
20	Dea Putri Amanda, Nuri Aslami. "Pengaruh Citra Merek dan Periklanan terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi", VISA: Journal of Vision and Ideas, 2021 Publication	<1 %
21	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1 %
22	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	<1 %
23	Ila Nurmila, Azmi Azizah, Robi Awaludin. "Hak Asuh Anak Akibat Perceraian dalam Pandangan Ulama Pedesaan", Istinbath   Jurnal Penelitian Hukum Islam, 2019 Publication	<1 %
24	Nur Afni, Abdul Jalil. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Usaha Bisnis Busana Muslim", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2020 Publication	<1 %
25	Agusandi Pratama. "Aktualisasi Peran Pegadaian Dalam Pengembangan Usaha Menurut Perspektif Bisnis Syariah (Studi Kasus pada Usaha Pedagang Kaki Lima di Watampone)", Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah, 2019 Publication	<1 %