

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *IJARAH* DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA
PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

JAZA ANIL KHUSNA

NIM : 4118106

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2022

**PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *IJARAH* DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA
PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH
(Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

JAZA ANIL KHUSNA

NIM : 4118106

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Jaza Anil Khusna**

NIM : **4118106**

Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA IJARAH DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN GADAI EMAS SYARIAH (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 12 September 2022

Yang Menyatakan,



Jaza Anil Khusna

NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M. E. I

Perum Prisma Garden Residence, Tirta, Pekalongan Barat

Lampiran : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri Jaza Anil Khusna

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan Naskah Skripsi Saudari :

Nama : Jaza Anil Khusna

NIM : 4118106

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)**

Naskah tersebut memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 Oktober 2022

Pembimbing



Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

NIP. 19851012201503100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Jaza Anil Khusna**
NIM : **4118106**
Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 31 Oktober 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Rinda Ahyuti, M.Si.
NIP. 197712062005012002

Penguji II

Aenurofik, M.A.
NIP. 198201202011001

Pekalongan, 02 November 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah menuntun, memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan dalam salah satu perjuangan hidup ini. Semoga apa yang telah dilalui senantiasa memberikan manfaat bagi semuanya. Dengan bangga saya persembahkan karya tulis ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Amat Mustofa dan Ibu Sofanah yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta selalu mendo'akan dalam setiap langkah. Terimakasih atas kesabaran, pengorbanan, dukungan dan semua yang telah beliau berikan kepada saya demi tercapainya apa yang diharapkan.
2. Kakak saya satu-satunya “Muhammad Iqbal” yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan kepada saya agar selesainya skripsi saya ini.
3. Bapak Muhammad Aris Syafi'i M.E.I. yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang senantiasa memberikan ilmunya.
5. PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan yang telah mengizinkan saya melaksanakan untuk melakukan penelitian.
6. Sahabat-sahabatku, teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2018 yang telah mendukung dalam setiap proses menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

MOTTO

لِكُلِّ عَمَلٍ ثَوَابٌ وَلِكُلِّ كَلَامٍ جَوَابٌ

“Setiap pekerjaan itu ada balasannya dan setiap perkataan itu ada jawabannya”

(Mahfudzot)

ABSTRAK

JAZA ANIL KHUSNA, Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya *Ijarah*, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)

Gadai merupakan jasa pembiayaan yang kini banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang dapat memudahkan konsumen untuk meminjam uang dengan menjaminkan barang-barang berharga sebagai jaminan. Dengan adanya pegadaian, masyarakat dapat memperoleh dana tanpa kehilangan barang-barang berharga yang dimiliki dan setelah jangka waktu tertentu barang tersebut dapat diperoleh kembali. Dalam proses untuk menggadaikan, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah seperti nilai taksiran yang tinggi, biaya *ijarah* yang relatif ringan, pelayanan yang baik, dan faktor lainnya. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menguji pengaruh signifikansi nilai taksiran, biaya *ijarah*, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah (studi kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan).

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner yang didasrkan secara langsung kepada nasabah yang menggunakan jasa gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan. Sampel penelitian ini berjumlah 99 responden dengan menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Analisis regresi dilakukan setelah model tidak mengalami gejala-gejala asumsi klasik seperti normalitas, multikolinieritas, maupun heteroskedastisitas.

Hasil pengujian hipotesis uji t menunjukkan nilai t_{hitung} untuk Nilai Taksiran adalah 2,497 dengan t_{tabel} sebesar 1,98525, t_{hitung} untuk Biaya *Ijarah* adalah 2,490 dengan t_{tabel} sebesar 1,98525, t_{hitung} untuk Pelayanan adalah 4,103 dengan t_{tabel} sebesar 1,98525 dari ketiga nilai t_{hitung} yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel Nilai Taksiran, Biaya *Ijarah*, dan Pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Nasabah. Kemudian secara simultan Nilai Taksiran, Biaya *Ijarah*, dan Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji F dimana F_{hitung} sebesar 15,217 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,05. Karena nilai F_{hitung} (15,217) lebih besar F_{tabel} (2,70) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Adanya nilai taksiran yang tinggi, biaya *ijarah* yang ringan dan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,303 atau 30,3%, artinya sebesar 69,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model.

Kata Kunci : Keputusan nasabah, nilai taksiran, biaya *ijarah*, dan pelayanan

ABSTRACT

JAZA ANIL KHUSNA, *The Effect of Estimated Value, Ijarah Fees, and Services on Customer Decisions on Sharia Gold Pawn Financing (Case Study of PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)*

Pawn is a financing service that is now widely used by the community to meet their needs which can make it easier for consumers to borrow money by pledging valuable goods as collateral. With the pawnshop, people can get funds without losing their valuables and after a certain period of time the goods can be recovered. In the process of pawning, there are factors that influence customer decisions such as high estimated value, relatively low ijarah fees, good service, and other factors. The purpose of this study was to examine the significant effect of the estimated value, ijarah fees, and services on customer decisions on Islamic gold pawn financing (case study of PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan).

This study uses a quantitative approach by using primary data through questionnaires which are circulated directly to customers who use sharia gold pawn services at PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan. The sample of this study amounted to 99 respondents using the slovin formula to determine the number of samples. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Hypothesis testing was done by partial statistical test (t test) and simultaneous test (F test). Regression analysis was carried out after the model did not experience symptoms of classical assumptions such as normality, multicollinearity, or heteroscedasticity.

The results of testing the t-test hypothesis show that the tcount for the Estimated Value is 2,497 with a ttable of 1,98525, tcount for Ijarah Fees is 2,490 with a ttable of 1,98525, tcount for Services is 4,103 with a ttable of 1,98525 from the three tcount values obtained. shows that the variables of Estimated Value, Ijarah Fees, and Services have a partial influence on Customer Decisions. Then simultaneously the Estimated Value, Ijarah Fees, and Services have a significant influence on Customer Decisions. This can be seen from the results of the F test where Fcount is 15.217 with a significance level of 0.000. While Ftable is 2.70 with a significance level of 0.05. Because the value of Fcount (15.217) is greater than Ftable (2.70) and the significance value is less than 0.05. The existence of a high estimated value, light ijarah fees and good service can influence customer decisions in pawning gold at PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan. The value of the coefficient of determination (R^2) obtained is 0.303 or 30.3%, meaning that 69.7% is influenced by other variables not included in the model.

Keywords : customer decision, estimated value, ijarah fee, and service

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul *“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadaai Emas Syariah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan)”*. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang memberikan syafaatnya di akhirat serta dunia ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonoomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Syafi’I, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Zawawi M.A. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)

5. Seluruh dosen pengajar beserta jajaran staff karyawan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Kedua orang tua, saudara kandung, dan keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materiil. Semoga ini dapat menjadi awal untuk menempuh jenjang kesuksesan selanjutnya.
7. Sahabat-sahabat saya Refi, Saila, Ina, Nia, Fitriya, Laela, Renza, Imroatun, Emilia, Cita yang selalu menemani suka duka menempuh perkuliahan di kampus FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Semoga kita semua diberi kesehatan, kesuksesan, dan rezeki yang berkah, Amiin.
8. Teman-teman Ekonomi syariah angkatan 2018 yang telah menemani perjalanan di kampus FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Ibu Aniel selaku staff Customer Service PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan yang senantiasa menemani dan mendukung penelitian saya, semoga sehat selalu.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekalongan, 12 September 2022

Penulis,



Jaza Anil Khusna

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Gadai Syariah.....	12
2. Keputusan Nasabah.....	16
3. Nilai Taksiran.....	19
4. Biaya <i>Ijarah</i>	22
5. Pelayanan	25
B. Tinjauan Pustaka	29

C. Kerangka Berfikir.....	36
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Deskripsi Data.....	56
C. Analisis Data	63
D. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	78
C. Pembatasan Masalah	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
ا = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرآتجميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
--------	---------	-----------------

الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>
--------	---------	-----------------

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostof /`/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
------	---------	---------------

شيء	ditulis	<i>syai`un</i>
-----	---------	----------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rincian Jumlah Pemberian Kredit Cabang Perum Pegadaian Pekalongan, 3
Tabel 2.1	Penetapan Tarif Ijarah Berdasarkan Kadar Karat dalam Emas dan Berat Emas, 24
Tabel 2.2	Penetapan Biaya Penitipan dan Pemeliharaan Berdasarkan Kadar, Jenis Emas dan Berat Emas, 25
Tabel 2.3	Tinjauan Pustaka, 29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel, 42
Tabel 3.2	Skala Likert, 45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden, 57
Tabel 4.2	Usia Responden, 58
Tabel 4.3	Hasil Jawaban Responden pada Variabel Nilai Taksiran, 59
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden pada Variabel Biaya <i>Ijarah</i> , 60
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden pada Variabel Pelayanan, 61
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Nasabah, 62
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas, 63
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas, 64
Tabel 4.9	Hasil Normalitas, 65
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas, 67
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Spearman), 68
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, 69
Tabel 4.13	Hasil Uji t (Uji Parsial), 71
Tabel 4.14	Hasil Uji F (Uji Simultan), 73
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi, 74

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 36
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan,
53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian, I
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian, II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian, III
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden, VII
Lampiran 5	Output SPSS, XI
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian, XVIII
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup, XX

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan ekonomi menunjukkan keadaan seseorang yang memiliki aset dalam bentuk selain uang tunai. Setiap hari, uang selalu diperlukan oleh masyarakat untuk membayar ataupun membeli berbagai kebutuhan (Kasmir, 2007). Permasalahan yang terkadang terjadi yaitu uang yang dimiliki tidak dapat memenuhi segala keperluannya. Salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan yaitu dengan melakukan peminjaman dari berbagai pihak yang ada (Afriana, 2016). Apabila dana yang dibutuhkan besar jumlahnya, terutama jika memerlukan bantuan lembaga perbankan, mungkin sulit untuk dipenuhi dalam rentang waktu yang singkat, apalagi mengharuskan terpenuhi melalui lembaga keuangan. Namun, tidak masalah apabila modal yang dibutuhkan relatif sedikit, mengingat tersediannya banyak sumber modal yang murah dan cepat yang dapat diperoleh dengan meminjam dari kerabat, teman dekat, ataupun lembaga-lembaga lainnya (Harahap, 2018).

Seiring dengan perkembangan investasi emas, masyarakat mulai melakukan transaksi gadai emas guna mendapatkan pembiayaan dari lembaga pegadaian atau lembaga keuangan perbankan lainnya. Dalam menggadaikan barang berharga di pegadaian syariah, terdapat beberapa alasan yang mempengaruhi nasabah untuk mengambil suatu keputusan sebagai berikut: Pertama, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan uang relatif singkat. Kedua, persyaratan lebih sederhana dan nasabah dapat dengan mudah memenuhi

persyaratan. Ketiga, uang tersebut nantinya digunakan untuk apa tidak menjadi masalah bagi pegadaian. Oleh karena itu, hal ini mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggadaikan emas (Muchtar, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Johannes menjelaskan bahwa keputusan adalah proses dimana konsumen melakukan penilaian terhadap berbagai alternatif pilihan dan memilih salah satu atau lebih alternatif yang diperlukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Johannes, 2012). Keputusan nasabah merupakan pemahaman nasabah mengenai kebutuhan atas keinginan produk dengan menentukan tujuan pembelian berdasarkan nilai sumber daya yang tersedia dan mengidentifikasi keputusan pembelian alternatif terkait tindakan setelah pembelian (Supranto, 2011). Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah penetapan pilihan nasabah untuk menggunakan produk pegadaian atau tidak dan pilihan tersebut ditetapkan setelah melalui pertimbangan.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan non-perbankan yang tergolong sebagai penghubung investasi. Pegadaian ialah lembaga perkreditan dengan sistem simpanan (Silvanita, 2009). Pegadaian syariah menjadi salah satu alternatif peminjaman yang dipilih masyarakat, baik dari kelompok ekonomi rendah, menengah, maupun atas yang memanfaatkan jasa pegadaian (Wahab, 2017). Dengan adanya pegadaian, masyarakat dapat memperoleh dana tanpa harus kehilangan barang-barang berharga yang dimiliki dan setelah jangka waktu tertentu barang tersebut dapat diperoleh kembali.

Kantor cabang pegadaian syariah di Pekalongan salah satunya yaitu PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan terletak di Jl. KH Mas Mansyur No. 166, sebagai lembaga keuangan yang dalam pelaksanaan kegiatannya berpedoman pada syariat Islam. Adapun beberapa produk yang terdapat di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan, diantaranya Ar-Ruum, Amanah, Mulia, Tabungan Emas serta produk Rahn (Gadai Syariah) dan produk beragam jasa (Pegadaian Syariah, n.d.).

Tabel 1.1
Rincian Jumlah Pemberian Kredit Cabang Perum Pegadaian Pekalongan

Tahun	Jumlah
2021	19751
2020	21283
2019	21278

Sumber: BPS Kota Pekalongan, 2022

Rahn atau gadai merupakan suatu sistem dimana seseorang memberikan barang untuk dijadikan sebagai jaminan atau pegangan apabila orang yang meminjam pada waktu jatuh tempo tidak mampu mengembalikan pinjamannya (Sutedi, 2011). Adanya gadai yang bertujuan untuk menolong orang yang membutuhkan, maka dari itu dalam Islam praktek gadai merupakan salah satu transaksi yang diperbolehkan (Pratiwi, 2016). Sejak zaman Rasulullah praktek gadai juga sudah ada dan beliau sendiri yang melakukannya (M. S. Hadi, 2003).

Pegadaian bagi masyarakat merupakan solusi mendapatkan uang dalam keadaan cepat dan mendesak dengan jaminan yang dapat berupa surat berharga, barang elektronik, emas, atau lainnya yang memiliki nilai. Logam mulia salah

satunya emas yang memiliki nilai tinggi sehingga banyak orang menjual atau menggadaikan emas untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak (Trisnawati & Komariah, 2016). Menurut (Ali, 2008) Tingkat laju inflasi bisa menjadi indikator karena semakin tinggi laju inflasi maka semakin tinggi pula kenaikan harga emas. Salah satu alternatif yang dapat mendorong masyarakat menggadaikan emas untuk mencukupi kebutuhan mendesak dengan adanya kenaikan harga emas.

Pegadaian syariah yaitu pegadaian yang dijalankan dengan prinsip syariah, sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 yang menyatakan: pinjaman dengan gadai sebagai jaminan hutang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan dalam Fatwa No. 68/DSN-MUI/III/2008 tentang *Rahn Tasjily* (Soemitra, 2016). Menurut (Sutedi, 2011) gadai syariah yaitu kegiatan menahan atau menyimpan salah satu harta yang dimiliki *rahin* (nasabah) untuk dijadikan *marhun* (jaminan) atas *marhun bih* (utang) yang mempunyai nilai ekonomis. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, pegadaian syariah menawarkan produk pembiayaan.

Pendanaan atau pembiayaan dilakukan untuk membantu investasi yang sudah direncanakan yang diberikan oleh satu pihak dalam hal ini pegadaian syariah ke pihak lain, baik yang dilaksanakan sendiri ataupun lembaga lainnya (Dewi, 2020). Di Indonesia, lembaga keuangan menjalankan pembiayaan gadai emas menggunakan prinsip konvensional dan syariah, perbedaan diantara keduanya terletak pada beban bunga. Prinsip konvensional diterapkan oleh satu-satunya lembaga gadai milik pemerintah yaitu pegadaian. Sedangkan prinsip

syariah diterapkan oleh bank umum syariah atau unit usaha syariah dan pegadaian syariah (Nurhayati, 2016). Penetapan dana dalam pegadaian syariah bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan melainkan sebagai alat tukar (Rentiwi, 2020).

Dalam kegiatan pegadaian syariah, pembiayaan yang menyalurkan dana ke nasabah dengan nilai taksiran barang yang akan dijadikan jaminan dan dikategorikan berdasarkan golongan jumlah taksiran barang tersebut. Taksiran nilai dalam gadai syariah merupakan salah satu syarat dalam pembiayaan guna mendapatkan pinjaman (Dewi, 2020). Nilai taksiran ini merupakan harga atau nilai yang diperhitungkan untuk digunakan sebagai jaminan menurut harga jadi, pasar, dan peraturan yang berlaku dalam jangka waktu tertentu (Darwina, 2011). Besaran pinjaman yang bisa diperoleh hanya 80% sampai 90% dari nilai taksiran (Muchtar, 2016). Tingginya pinjaman maka akan mempengaruhi tingginya nilai taksiran yang dijamin. Taksiran nilai dijadikan acuan dalam pencairan pembiayaan yang akan diberikan guna meminimalkan resiko yang ditimbulkan (Lupiyoadi, 2019).

Nasabah gadai emas syariah dikenakan biaya *ijarah* yang telah ditentukan oleh nilai taksiran barang yang dijamin (Trisnawati & Komariah, 2016). Dalam gadai syariah, biaya *ijarah* atau ujarah yaitu biaya pengamanan dan pemeliharaan barang jaminan yang harus nasabah bayar ke pihak pegadaian (Mulazid, 2012). Biaya *ijarah* sendiri ditentukan bukan berdasar besaran pinjaman melainkan besaran taksiran nilai barang yang dijamin. Pengenaan

biaya sesuai dengan jasa yang diterima sehingga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa yang diinginkan (Lupiyoadi, 2019).

Biaya penyimpanan atau pemeliharaan dalam gadai syariah menggunakan akad *ijarah* yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (Sriono, 2013). Pihak yang menggadaikan emas dapat memperoleh keuntungan atau manfaat dari adanya pinjaman yang cepat, selain itu pihak penyedia jasa gadai akan memperoleh *income* dari biaya penitipan barang yang dijaminakan bukan dari barang yang dijaminakan (Ni'mah et al., 2020).

Dalam pembiayaan gadai emas syariah, keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh aspek lain yaitu pelayanan. Pelayanan adalah usaha memberikan jasa yang dilakukan oleh antar pihak (Malayu, 2002). Dapat dikatakan baik, apabila pelayanan dilakukan dengan cepat, ramah, dan adil serta sesuai dengan etika dalam memenuhi kepuasan dan kebutuhan bagi yang menerimanya (Kasmir, 2008). Dalam kepuasan yang diinginkan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan (Tjiptono, 2007). Kehandalan dalam pelayanan dijadikan acuan untuk mendapatkan kepercayaan nasabah dalam memilih jasa (Sentot, 2010).

Ketika pelayanan perusahaan baik, pelanggan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan pegadaian akan melakukan transaksi ulang dan sebaliknya, nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih ke perusahaan pesaing (Nurhasanah, 2017). Citra perusahaan akan meningkat dan terus meningkat dimata nasabah

dengan pelayanan yang optimal. Segala sesuatu yang dilakukan perusahaan akan dipandang baik dengan citra yang positif (Kasmir, 2008).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karlina Noviyanti (2021) dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya *Ijarah* Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang”. Dalam riset ini ditemukan bahwa nilai taksiran dan biaya *ijarah* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan nasabah. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Evie Rentiwi (2020) dengan judul “Pengaruh Promosi dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah pada Produk Gadai Emas dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Dalam penelitian ini ditemukan adanya pengaruh signifikan promosi terhadap keputusan nasabah, namun tidak ada pengaruh signifikan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indri Lailasari (2018) dengan judul “Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Golden)”. Dalam riset ini ditemukan bahwa Promosi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarohana Nasution (2018) dengan judul “Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya-Biaya Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggadaikan Emas Di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina”. Dalam penelitian ini ditemukan adanya pengaruh variabel nilai taksiran terhadap keputusan nasabah, namun tidak ada pengaruh yang signifikan

variabel pelayanan terhadap keputusan nasabah. Sehingga hal diatas dapat dijadikan sebagai riset gap dalam penelitian ini. Maksud utama dari adanya penelitian ini adalah untuk mengembangkan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dari uraian latar belakang tersebut, penulis mempunyai gagasan untuk menentukan judul “**Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ijarah, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan?
2. Apakah biaya *ijarah* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan?
3. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan?
4. Apakah nilai taksiran, biaya *ijarah* dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan?

C. Pembatasan Masalah

Dari uraian di atas bisa dilihat bahwa permasalahan dalam penelitian ini sangat kompleks, sedangkan penelitian mempunyai keterbatasan waktu, materi

serta ilmu, sehingga ruang lingkup masalah yang akan diteliti adalah nilai taksiran, biaya *ijarah*, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.
2. Untuk mengetahui apakah biaya *ijarah* berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah nilai taksiran, biaya *ijarah* dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menciptakan konsep pemikiran baru dan dapat digunakan sebagai sarana pengembangan keilmuan, khususnya

dibidang keuangan syariah serta bisa menjadi bahan rujukan ataupun tambahan pustaka di UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak pegadaian diharapkan mampu dijadikan sebagai sumber informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan fasilitas gadai emas
- b. Bagi peneliti diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian saat ini dan penelitian yang akan datang

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yang masing-masing bab akan dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, orisinalitas dan kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori-teori yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode pengkajian masalah, data penelitian yang berisi antara lain variabel penelitian, karakteristik data, populasi dan sampel, disertai penjelasan tentang prosedur pengumpulan data dan analisa data yang mendukung hipotesis penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas secara lebih mendalam tentang uraian penelitian yang berisi hasil dari analisa data yang dilakukan penyusun serta pembahasan hasil dan interpretasi yang diperoleh dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian dan berisi tentang kesimpulan dari pembahasan untuk menguraikan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang dapat diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan berkaitan pengaruh nilai taksiran, biaya *ijarah* dan pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan dapat disimpulkan hasil penelitian yaitu:

1. Secara parsial variabel nilai taksiran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan dengan perbandingan nilai t hitung sebesar 2,497, t tabel sebesar 1,98525 dan nilai signifikansi sebesar 0,014.
2. Secara parsial variabel biaya *ijarah* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan dengan perbandingan nilai t hitung sebesar 2,490, t tabel sebesar 1,98525 dan nilai signifikansi sebesar 0,015.
3. Secara parsial variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan dengan perbandingan nilai t hitung sebesar 4,103, t tabel sebesar 1,98525 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.
4. Secara simultan semua variabel independen yaitu nilai taksiran, biaya *ijarah*, dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan dengan perbandingan nilai F

hitung sebesar 15,217, F tabel sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa kekurangan dan hambatan yang dihadapi oleh peneliti, hal itu disebabkan oleh :

1. Keterbatasan pada variabel yang digunakan, yaitu variabel nilai taksiran, biaya *ijarah*, dan pelayanan. Sehingga masih ada kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah.
2. Keterbatasan waktu penelitian serta peneliti menggunakan sumber data dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dan terkadang responden kurang maksimal dalam memberikan jawaban.

Sehingga berdasarkan keterbatasan penelitian tersebut, perlu disampaikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan mampu memperhatikan bahkan meningkatkan pelayanan dimana hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan merupakan faktor yang paling berpengaruh pada keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah, dan dengan nilai taksiran dimana mayoritas nasabah menginginkan nilai taksiran yang besar sehingga diharapkan PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan mampu memberikan nilai taksiran yang bersaing dengan harga pasar. Serta penentuan biaya *ijarah* yang relatif ringan akan membuat

nasabah dapat lebih tertarik untuk menggunakan pembiayaan gadai emas di PT Pegadaian Syariah Ponolawen Pekalongan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai keputusan nasabah dengan menambah variabel lainnya sebagai variabel independen, agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran lebih luas serta sangat dimungkinkan variabel lain mempunyai pengaruh yang lebih kuat terhadap keputusan nasabah pada pembiayaan gadai emas syariah

DAFTAR PUSTAKA

- A. Lind, D. (2008). *Teknik-Teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Afidah, N. (2019). *Pengaruh jumlah taksiran terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Ar-Rahn pada PT. Pegadaian (Persero) unit pelayanan Syariah Madina* [PhD Thesis]. IAIN Padangsidempuan.
- Afriana, A. (2016). *Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah Dg. Sirua Makassar* [PhD Thesis]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ahmad Rodani, A. H. (2008). *Lembaga Keuangan Syariah*. PT Bestari Bustana Murni.
- Ali, Z. (2008). *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alsa, A. (2014). *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Anwar, M. (2018). *Pengaruh Nilai Taksiran Agunan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Ba'i Bitsaman Ajil Di Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Cabang Ngemplak Tulungagung*.
- Asytuti, R. (2013). Kritik Penetapan Harga Ijarah pada Gadai Emas (Tinjauan Fikih dan Etika). *Jurnal Hukum Islam*, 107–136.
- Burhanuddin. (2010). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darwina, L. (2011). *Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2), 500–508.
- Dewi, N. (2020). *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dengan Pelayanan sebagai Variabel Moderating* [PhD Thesis]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Durya, S. A. (2012). *Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta: Fikahati Aneska.
- Fahmi, I. (2016). *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif dan Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Ghazaly, A. R. (2010). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana.

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Hadi, M. S. (2003). *Pegadaian Syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Hadi, S. (2000). *Seri Program Statistic-Versi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Harahap, S. (2018). *Studi kelayakan bisnis pendekatan integratif*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Ilham, I. (2020). *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri*. *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi*, 1(1), 109–125.
- Jazulia, R. R. R. (2018). *Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang*. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 86–109.
- Jefry, dkk., T. (2019). *Regulasi dan Implementasi Pegadaian Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: K-Media.
- Johannes. (2012). Peran Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Investasi Produk Mulia Pada PT. Pegadaian di Kota Jambi. *Jurnal Digest Marketing*, Vol. 1 No. 3, hlm. 213.
- Kasmir. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis&Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, B. (2012). *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Lupiyoadi, R. dan H. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maimunah, S. (2017). *Pengaruh nilai taksiran, promosi dan pelayanan pegadaian terhadap pengembalian pembiayaan barang gadai emas di unit cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Semarang.
- Malayu, S. P. H. (2002). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mardani. (2019). *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah (1st ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mauludi, A. (2012). *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Muchtar, B. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulazid, A. S. (2012). *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Nasution, S. (2018). *Pengaruh nilai taksiran dan biaya-biaya terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emas di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Madina* [PhD Thesis]. IAIN Padangsidimpuan.
- Ni'mah, K., Purnomo, J. H., & Hidayati, N. N. (2020). *Pengaruh Marketing, Nilai Taksiran Dan Biaya Titip Pada Gadai Emas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas Gadai Emas Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Tuban. Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 14(1), 1–38.
- Nor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Prenadamedia Group.
- Nugroho, B. A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Nurhasanah, N. (2017). *Pengaruh pelayanan dan citra pegadaian syariah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa layanan gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Syariah Sipirok* [PhD Thesis]. IAIN Padangsidimpuan.
- Pasaribu, C. (1984). *Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Jakarta: Box Gunung Mulia.
- Pegadaian Syariah. (n.d.). <https://pegadaiansyariah.co.id/web/produk/rahn>.
- Pratiwi, N. (2016). Penerapan pembiayaan gadai emas di BRI syariah. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 1(1), 1–12.
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi Yogyakarta.
- Rentiwi, E. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi*

pada Pegadaian Syariah CPS Radin Intan Bandar Lampung) [PhD Thesis]. UIN Raden Intan Lampung.

- Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Rosady, R. (2016). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi, Ed. Revisi, cet-ke 13*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Salim, J. (2010). *10 Investasi Paling Gampang & Paling Aman*. Jakarta: VisiMedia.
- Sentot, I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shihab, M. Q. (2012). *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Silvanita, K. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Sitompul, S. N. (2021). *Pengaruh nilai taksiran, dan faktor situasional terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan* [PhD Thesis]. IAIN Padangsidempuan.
- Soemitra, A. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sriono, S. (2013). *Telaah Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa (Al Ijarah) Dalam Perbankan Syariah. Jurnal Ilmiah Advokasi*, 1(1), 88–98.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. PT. Rineka Cipta.
- Suhendi, H. (2011). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Supranto. (2011). *Prilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada.
- Susilo. (1999). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Gadai Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Kominukasi Pemasaran*. T. Remaja Rosdakarya.
- Thamrin, A. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2007). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Cet Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnawati, & Komariah, E. (2016). *Analisis Prosedur Gadai Emas Syariah Dalam Produk Rahn Emas IB. Hasanah (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Bekasi)*. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 1(1), 32–49.
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 27–41.
- Wahyono, B. (2012). *Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Zulkifli, Z. (2018). *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas*. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 1(1), 1–12.