

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia terjadi peningkatan jumlah lembaga keuangan syariah, khususnya non-bank. Secara kolektif, lembaga-lembaga syariah mengadvokasi lebih banyak mobilisasi pendanaan publik untuk memperkuat kapasitas negara dalam membiayai perekonomiannya.

Peningkatan Pertumbuhan ekonomi Indonesia menjadi motivasi bagi negara untuk terus memperkuat perekonomiannya dan memenuhi beragam kebutuhan masyarakat luas. Kebutuhan mendesak harus segera dipenuhi, namun pemenuhan kebutuhan tersebut memerlukan biaya atau pendanaan. Modal yang dibutuhkan seringkali cukup besar, sedangkan modal yang tersedia seringkali tidak mencukupi. Mencari modal dalam jumlah besar memang tidak mudah, apalagi jika mencoba mengumpulkan modal sendiri. Masyarakat tidak bisa mendapatkan dana tersebut dalam waktu singkat. Ketika sebagian besar individu dan dunia usaha mengalami kekurangan modal, meminjam uang kepada orang lain merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan kata lain, pinjamlah uang terlebih dahulu kepada kreditur, baru pada saat jatuh tempo akan dilunasi (Putri, 2022). Elemen-elemen ini dimungkinkan oleh pesatnya perkembangan inovasi keuangan dan teknologi informasi, serta perluasan usaha yang beroperasi di industri keuangan dan menawarkan layanan aset gabungan ke berbagai industri, seperti lembaga pegadaian syariah dan perusahaan keuangan lainnya (Harito & Martono, 2009)

Pegadaian merupakan salah satu perusahaan ternama yang membantu masyarakat mendapatkan uang dengan berbagai alasan. Berdasarkan Undang-undang Gadaai, Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang utamanya memberikan pelayanan kredit/peminjaman kepada masyarakat umum (Firman, 2013) .

Perkembangan lembaga keuangan syariah pada awalnya mendorong keberadaan pegadaian syariah. Pada bulan Mei 2002 perum pegadaian bekerja sama dengan BMI (Bank Muamalat Indonesia) untuk mendirikan Pegadaian Syariah. Pegadaian dan BMI

mendorong sosialisasi dan ketersediaan gadai syariah yang aman dan sesuai syariat Islam, termasuk pinjaman tanpa bunga dan halal. Kerjasama ini salah satunya bertujuan untuk menjalin sinergi atau potensi bersama dalam pertumbuhan gadai syariah (Abdullah & Tantri, 2017).

PT Pegadaian Syariah adalah perusahaan non-bank Indonesia yang menyediakan pinjaman dengan agunan. Pegadaian syariah adalah perusahaan yang meminjamkan dan menerima sesuatu sebagai jaminan atas uang yang dipinjam, seringkali berupa aset berharga seperti perhiasan, kendaraan, mobil, peralatan dan barang-barang listrik lainnya yang memenuhi syarat untuk digadaikan. Pegadaian Syariah ini beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum Syariah (Dini, 2020).

Ada tiga ciri usaha gadai, menurut pengertian di atas:

1. Benda-benda berharga yang digadaikan
2. Jumlah pinjaman ditentukan oleh nilai barang
3. Barang yang digadaikan dapat diperoleh kembali

Meski masih banyak masyarakat yang beranggapan Pegadaian hanya menyediakan jasa gadai, namun nyatanya lembaga ini telah mengembangkan produk dan layanan yang lebih beragam. Pegadaian menawarkan produk yang setara dengan lembaga keuangan lainnya. Pegadaian syariah menyediakan layanan seperti *Rahn*, *Arum Haji*, *Arum BPKB*, dan *amanah*, serta barang keuangan seperti tabungan emas (Amri & Ardana, 2023).

Dari sudut pandang syariah, transaksi pegadaian syariah menyerupai akad *rahn* dimana konsumen menyerahkan barangnya kemudian Pegadaian menunjuk suatu tempat untuk pemeliharaan dan penyimpanan hartanya. Biaya yang terkait dengan proses penyimpanan mencakup nilai investasi ruang penyimpanan, biaya pemeliharaan dikenal dengan *Ujrah/Mu'nah*, dan total biaya pengoperasian. Oleh karena itu, masuk akal jika pegadaian menagih sewa kepada konsumen berdasarkan harga yang disepakati kedua belah pihak. Dasar Al-Quran tentang *al-rahn*:

“Apabila kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedangkan kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang), akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain hendaklah

yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhan nya”. (QS. Al-Baqarah: 283)

Fatwa DSN nomor Rahn: 25/DSN-MUI/III/2001 yang menyatakan bahwa *Ranin* (yang menitipkannya) bertanggung jawab atas biaya pemeliharaan dan perawatan *Marhun*, tidak bisa didasarkan pada besar kecilnya *Marhun Bih*. Jika *Ranin* tidak mampu membayar *Marhun Bih* (barang titipan), maka penjualan dilakukan dengan cara lelang sesuai syariat, dan hasilnya digunakan untuk membayar kembali *Marhun Bih*, biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* yang belum dibayar, dan lelang. *Ranin* akan memiliki kelebihan biaya lelang, dan dia juga akan membayar selisihnya (Ques, 2021).

Berdasarkan Keputusan Fatwa DSN-MUI Nomor 25 dan 26 Tahun 2006, kewajiban dalam bentuk *rahn* dapat dijamin dengan menggadaikan harta yang membolehkan peminjaman. Sesuai dengan asas *rahn* yang menyatakan bahwa *Murtahin* itu penerima barang, berhak menyimpan *marhun* (jaminan) sampai utang *Rahin* lunas. Menurut asas *Rahn*, *Murtahin* yang menerima barang itu berhak memelihara *marhun* atau jaminannya sampai utang *Rahin* lunas. Keuntungan dan *marhun* tetap menjadi milik *Murtahin*, yang hanya boleh menggunakannya secara teori dengan persetujuan *Rahin*. Penggunaan ini tidak mengurangi nilai *marhun*; sebaliknya, ini hanya berfungsi untuk mengimbangi biaya yang terkait dengan penyimpanan. Penjualan *marhun* terjadi ketika nasabah mencapai tempo dan tidak mampu melakukan pembayaran kembali (Subagiyo, 2014).

Rahn adalah gadai, yaitu seseorang yang menggadaikan harta benda untuk memperoleh pinjaman uang dari pegadaian. Pegadaian konvensional masih dianggap belum optimal. Oleh karena itu pegadaian syariah disarankan untuk memperkenalkan produk-produk seperti di atas, khususnya produk yang berlandaskan syariat Islam/Syariah. Sejalan dengan kegiatannya, pegadaian mengemban misi untuk (Amir, 2017) :

1. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah kebawah.

2. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Menurut penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, pada laporan tahunan dapat ditemukan di situs web Pegadaian dan di Pegadaian Syariah. Ditemukan berdasarkan *Annual Report* jumlah omzet *Rahn* terus meningkat setiap tahunnya walau jumlah nasabah gadai emas sempat mengalami penurunan pada tahun 2021 disebabkan oleh Pandemi COVID-19 yang berlangsung pada saat itu mengakibatkan kondisi ekonomi menurun dan adanya pembatasan mobilisasi/PPKM kegiatan masyarakat serta fluktuasi harga emas dunia pada tahun 2021 yang berimplikasi pada penurunan standart taksiran logam emas serta minat masyarakat terhadap komoditas emas.

Table 1.1 Jumlah Omzet Rahn dan Jumlah Nasabah Periode 2017-2022

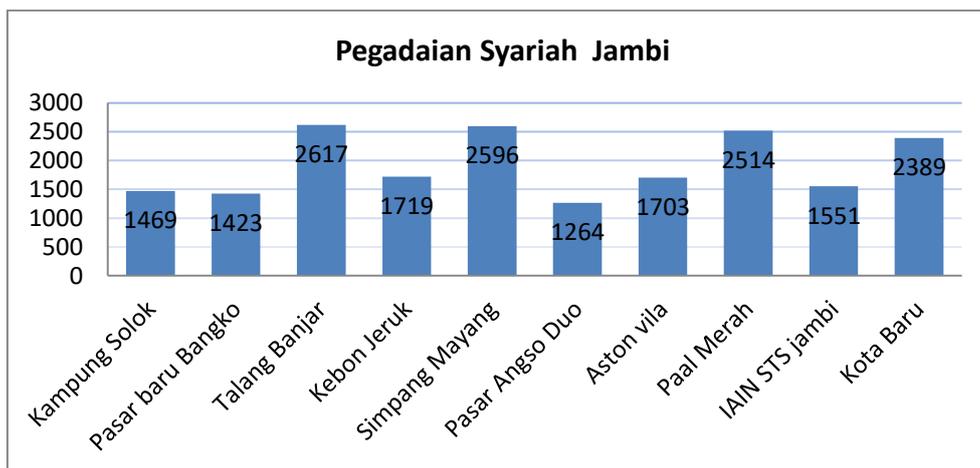
Tahun	Omzet Gadai (<i>Rahn</i>)	Jumlah Nasabah (Orang)
2017	14.949.915	850.182
2018	16.319.947	1.325.000
2019	18.897.575	1.378.436
2020	23.006.855	1.389.845
2021	23.336.498	1.337.329
2022	24.553.782	1.358.264

Sumber : *Annual Report PT Pegadaian 2017-2022*

Tabel 1.1 di atas memberikan statistik yang menunjukkan peningkatan pertumbuhan omzet *rahn*. Nasabah 850.182 yang menggunakan item *rahn* pada tahun 2017, seperti yang ditunjukkan. Jumlah nasabah meningkat menjadi 1.325.000 pada tahun 2018, 1.378.436 pada tahun 2019, 1.389.845 pada tahun 2020 kemudian terjadi penurunan yang cukup signifikan menjadi 1.389.845 tahun 2021 dan pada tahun 2022 kembali meningkat mencapai 1.358.264. Seiring dengan bertambahnya basis nasabah perusahaan ,maka distribusi *rahn* pegadaian juga meningkat di lingkungan sekitar. Pegadaian akan menerima pinjaman lebih banyak jika memiliki basis pelanggan yang

lebih besar (Widiarti, 2013). Indikator ini menunjukkan tingginya tingkat kredibilitas (kepercayaan) masyarakat terhadap Pegadaian Syariah sebagai pemberi pinjaman dalam bentuk gadai yang memudahkan proses gadainya.

Sesuai dengan mottonya "Mengatasi Masalah sesuai Syariah", Saat ini terdapat 22 cabang dan 9 kantor wilayah Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia. Dengan mengelola bisnisnya dengan cara yang lebih profesional, pegadaian diharapkan dapat mempertahankan ciri khas dan misinya, Khususnya meminjamkan uang secara cepat, sederhana, aman, dan terjangkau kepada masyarakat umum dengan landasan hukum gadai syariah. Pertumbuhan PT Pegadaian Syariah terus menjamur khususnya di wilayah Jambi, unit Pelayanan Pegadaian Syariah Jambi. Jumlah nasabah aktif pada gambar grafik Pegadaian Syariah Jambi berikut ini:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah Aktif Pegadaian Syariah Jambi Tahun 2023

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Unit Talang Banjar

Berdasarkan data dari gambar 1.1 terdapat 10 Unit Pelayanan Syariah (UPS) dari Pegadaian Syariah Jambi dengan jumlah nasabah aktif Unit Pelayanan Syariah Kampung solok berjumlah 1.469 nasabah, Unit Pasar Baru Bangko 1.423 nasabah, Unit Talang Banjar 2.617 nasabah, Unit Kebon Jeruk 1.719 nasabah, Unit Simpang Mayang 2.596 nasabah, Unit Pasar Angso Duo 1.264 nasabah, unit Aston Villa 1.703 nasabah, Unit Paal Merah 2.514 nasabah, Unit IAIN STS 2.514 nasabah, dan Unit Kota Baru 2.389 nasabah. Unit Pelayanan Syariah Pegadaian Jambi berjumlah 10 unit sedangkan nasabah aktif terbanyak dari data di atas adalah unit Talang Banjar.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti pegadaian syariah di Talang Banjar. Berikut ini tabel jumlah nasabah aktif unit Talang Banjar:

Tabel 2.1 Jumlah Nasabah Aktif Gadai Unit Talang Banjar tahun 2023

Bulan	Barang jaminan				Jumlah
	Golongan A Rp. 50.000-500.000	Golongan B Rp.510.000-5.000.000	Golongan C Rp.5.100.000-20.000.000	Golongan D Rp.20.100.000- Set-	
Juli	4	75	27	8	114
Agustus	9	129	57	11	206
September	12	112	40	6	170
Oktober	8	132	54	3	197
November	11	153	86	8	258

Sumber : PT. Pegadaian Syariah Unit Talang banjar

Tabel diatas menunjukkan jumlah pelanggan Pegadaian UPS Talang Banjar setiap bulannya terus mengalami perubahan. Berdasarkan data 5 bulan terakhir, jumlah nasabah yang beroperasi di Pegadaian Talang Banjar mengalami fluktuasi, yakni Jumlah nasabah adalah 114 di bulan Juli, 206 di bulan Agustus, 170 di bulan September, 197 di bulan Oktober, dan 258 di bulan November.

Pegadaian syariah tidak memperoleh penghasilan dari tambahan bunga atau beban modal, mereka hanya mendapat keuntungan dari biaya sewa. Konsumen menyerahkan barang yang akan digadaikan melalui akad *rahn*, dan lembaga menyimpan atau merawatnya pada tempat yang telah ditentukan. Tata cara penitipan menimbulkan biaya jasa pengurusan marhun, yaitu biaya yang dipungut untuk biaya pemeliharaan *mahrhun rahin* agar aman dan tentram selama proses gadai (Widiarti, 2013). Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa perawatan atau pemeliharaan barang selama digadaikan pada Pegadaian Syariah disebut dengan biaya jasa pemeliharaan (*Mu'nah/Ujrah*). Biaya-biaya ini dihitung dengan mengalikan harga agunan dengan jumlah angsuran bulanan, lalu menjumlahkannya (Riani, 2018). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tindakan pinjam meminjam uang hanyalah “lipstik” yang menarik minat nasabah ketika sedang menyimpan barang miliknya di pegadaian.

Apabila menggadaikan di Unit Gadai Syariah Talang Banjar, harus menanggung biaya di muka, seperti biaya pemeliharaan dan administrasi. Pembayaran *Mu'nah* atau *Ujroh* dapat dilakukan secara mencicil setiap sepuluh hari, bulanan dengan cukup membayar biaya pemeliharaan saja. Produk Rahn (Haris, 2023) memiliki jaminan emas bagi individu yang tidak perlu mencicil dan memiliki fitur dapat mencicil setiap bulannya fitur ini disebut Produk *Arrum*. Dengan jangka waktu kredit maksimal 120 hari, pinjaman dengan biaya pemeliharaan mulai 0,47% (estimasi) setiap 10 hari dan tersedia pilihan pelunasan pinjaman seluruhnya atau dicicil. Pinjaman mulai Rp50.000 diberikan kapan saja selama jangka waktu pinjaman, dengan menggunakan perhitungan pro rata *mu'nah*.

Seluruh kelompok nasabah berhak menerima gadai berdasarkan standar syariah, baik untuk keperluan produktif maupun konsumtif. Rahn adalah sumber terpercaya untuk perolehan pinjaman syariah yang mudah, cepat, dan aman. Nasabah hanya perlu memberikan dokumen identitas (KTP, SIM, atau paspor) dan agunan seperti emas perhiasan, emas batangan, perhiasan termasuk berlian, mobil, sepeda motor, laptop, telepon seluler dan barang elektronik lainnya, untuk dapat diberikan kredit. Emas merupakan barang yang paling sering digadaikan di pegadaian syariah.

Tanggung jawab *Ranin*, yang diputuskan oleh kedua belah pihak pada awal kontrak, termasuk biaya perawatan dan pemeliharaan Marhun. Saat *marhunbih* tiba, *murtahin* mengingatkan *rahin* sehari lebih awal. Apabila *rahin* tidak mampu membayar kemudian, sesuai dengan syariat, marhun tersebut dilelang, dan uang yang terkumpul akan digunakan untuk membayar *marhunbih* tersebut. Biaya-biaya yang berkaitan dengan pemeliharaan dan penyimpanan marhun yang belum dibayar, serta biaya-biaya yang berkaitan dengan penyelenggaraan lelang jika *ranin* memiliki kelebihan hasil dan menanggung kekurangannya. Alih-alih mendapatkan uang dari bunga tambahan atau sewa modal, yang ditentukan oleh jumlah yang dipinjam oleh klien, Pegadaian Syariah mendapat keuntungan dari biaya sewa ruangan dan menjaga uang jaminan yang ditentukan di awal kontrak (Djamali, 2016).

Bagi nasabah yang membayar jasa pemeliharaan di Pegadaian Syariah, sebagian besar nasabah Pegadaian menggadaikan barangnya setelah menyetujui perkiraan nilai

dan biaya pemeliharaan dari Pegadaian Talang Banjar. Namun ada pula nasabah yang batal menggadaikan di Pegadaian karena menganggap biaya jasa pemeliharaan terlalu mahal, biasanya bagi nasabah yang menggadaikan uang dalam jumlah besar seperti sepeda motor dan mobil.

Berbeda dengan pegadaian konvensional, pegadaian syariah memerlukan agunan agar dapat membebaskan biaya layanan penitipan. Sebaliknya, pegadaian seringkali hanya melaksanakan satu jenis kontrak: utang dan piutang yang dijamin dengan barang bergerak. Menurut pandangan hukum adat, pegadaian tidak diperkenankan memelihara agunan atau melakukan kegiatan fidusia karena keberadaan agunan di sana semata-mata bersifat kebetulan (Triandaru, 2006).

Pegadaian syariah menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat atau nasabah yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai syariah. Disebabkan karena gadai emas memberikan kemaslahatan sesuai dengan yang diharapkan nasabah yang terhindar dari praktik riba, maupun gharar (ketidaktransparan) yang berakibat ketidakadilan dan kezaliman pada nasabah, tertentu terlihat sangat mahal.

Gadai emas syariah dimulai dengan menawarkan pinjaman sesuai syariah melalui sistem gadai emas. Pinjaman ini tersedia untuk semua kelompok nasabah, baik untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif, dengan jaminan emas. Jumlah pinjaman maksimum yang dapat diberikan adalah 92%–95% dari perkiraan nilai barang. Jumlah pinjaman berkisar antara Rp50.000 hingga Rp1.000.000.000 (Diana, 2017).

Berikut tabel biaya pegadaian syariah:

Tabel 3.1 Biaya Pegadaian Syariah

GADAI EMAS SYARIAH			
Uang Pinjaman (Marhun Bih)	Biaya Titip Per 10 hari	Administrasi (Akad)	Jangka Waktu Peminjaman
Rp 50.000 hingga diatas 1 Miliar	0,47% - 0,73%	Rp. 2.000,- s/d Rp. 125.000,-	1 - 120hari

Sumber : (*Www.Pegadaian.Co.Id*,.) diakses pada 9 September 2023

Bisnis yang dapat memberikan layanan terbaik kepada kliennya akan membangun reputasi yang kokoh bagi dirinya sendiri. Bisnis yang secara efektif menjual barang atau jasanya kepada klien dengan menawarkan layanan pelanggan yang sangat baik akan mengembangkan reputasi di antara klien. Hal ini mencakup jasa pada saat memberikan produk/jasa, jasa pada saat memberikan jasa, jasa atas risiko yang timbul pada saat pemberian jasa dan jasa lainnya. PT. Pegadaian merupakan lembaga pemberi pinjaman non bank yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan uang secara cepat melalui kredit. PT Pegadaian secara tegas mengamanatkan agar seluruh cabang meningkatkan kualitas layanannya guna meningkatkan kepuasan nasabah (Lubis, 2021).

Kurangnya kecepatan dalam pelayanan dari pegawai kepada nasabah di suatu lembaga keuangan atau institusi layanan dapat menjadi masalah serius yang mempengaruhi pengalaman pelanggan secara signifikan. Fenomena ini tidak hanya menciptakan ketidaknyamanan bagi nasabah, tetapi juga dapat mengurangi efisiensi operasional dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan. Nasabah yang harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang diinginkan sering kali merasa frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi Pegadaian. Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan lambatnya pelayanan dapat meliputi proses administrasi yang kompleks, kurangnya jumlah pegawai yang tersedia, kurangnya pelatihan untuk meningkatkan efisiensi, serta kebijakan atau prosedur internal yang memperlambat respons terhadap kebutuhan nasabah.

Promosi adalah sebuah inisiatif atau tindakan yang dilakukan oleh Unit Pegadaian Syariah Talang Banjar untuk mengedukasi klien tentang barang dan jasanya, mendorong pembelian, dan mengingatkan mereka untuk tidak melupakannya. Karena periklanan dianggap memotivasi orang untuk mengambil tindakan, periklanan menjadi penting dalam kampanye pemasaran. Di sisi lain, promosi perusahaan belum tentu menguntungkan organisasi. Bagi sebagian orang, iklan yang berlebihan dapat menjadi sumber manipulasi dan eksploitasi. Memilih materi promosi yang salah bisa menjadi bumerang. Buatlah promosi yang memenuhi kebutuhan audiens target Anda untuk

memastikan pemasaran Anda akurat. Keputusan pelanggan adalah keputusan yang dibuat oleh konsumen ketika mereka membeli produk dan layanan.

Promosi yang efektif sangat penting dalam menarik minat dan keputusan masyarakat terhadap produk atau layanan syariah. Promosi yang kurang bisa menjadi masalah serius karena bisa mengakibatkan kurangnya pemahaman dan kesadaran akan keunggulan produk syariah, seperti keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam transaksi keuangan. Hal ini dapat menghambat pertumbuhan sektor keuangan syariah secara keseluruhan, mengingat pentingnya penyebaran informasi yang tepat untuk mengatasi miskonsepsi atau ketidaktahuan masyarakat.

Dari sudut pandang institusi keuangan syariah, kurangnya promosi juga dapat mencerminkan tantangan dalam strategi pemasaran mereka. Mungkin ada kebutuhan untuk meningkatkan inisiatif promosi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, acara pameran, kerjasama dengan komunitas, dan edukasi langsung kepada konsumen potensial. Dengan demikian, latar belakang masalah ini menggarisbawahi pentingnya strategi promosi yang tepat guna untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi produk Pegadaian Syariah di kalangan masyarakat luas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Haris, 2023) tentang “Pengaruh biaya jasa pemeliharaan (*Mu'nah*), kecepatan layanan dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus” menunjukkan bahwa keputusan nasabah menggadaikan emas di Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe Kudus dipengaruhi oleh biaya pelayanan pemeliharaan (*mu'nah*) dan kemudahan pelayanan secara bersamaan, namun tidak dengan kecepatan.

Mengetahui bagaimana biaya pemeliharaan, kualitas pelayanan, dan promosi mempengaruhi keputusan menjadi tujuan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti skripsi dengan judul, **“Analisis Pengaruh Biaya Pemeliharaan, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas Di Pegadaian Syariah Unit Talang Banjar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Biaya Pemeliharaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Syari'ah unit Talang Banjar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar?
3. Apakah Promosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar?
4. Apakah biaya Pemeliharaan, Kualitas Pelayanan dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar?

1.3 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisis dan pengaruh Biaya Pemeliharaan terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Syari'ah unit Talang Banjar.
2. Untuk mengetahui analisis dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar.
3. Untuk mengetahui analisis dan pengaruh Promosi terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar.
4. Untuk mengetahui analisis dan pengaruh Biaya Pemeliharaan, Kualitas Pelayanan dan Promosi secara simultan terhadap keputusan nasabah Gadai emas PT. Pegadaian Produk Syari'ah unit Talang Banjar

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai bahan kajian dalam penelitian dan sebagai evaluasi terhadap keputusan nasabah gadai emas. Serta bermanfaat bagi peneliti pada tahap berikutnya dan juga perlu mengetahui manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pemahaman ide dan mencari tahu mengapa orang menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah unit Talang Banjar.
- b. Memberikan informasi kepada nasabah saat menggadaikan emas dengan PT. Pegadaian Syariah unit Talang Banjar.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Pegadaian Syariah Unit Talang Banjar di harapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengaruh biaya pemeliharaan, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam menggadai barang di Pegadaian Syariah Unit Talang Banjar
- b. Sebagai literasi pihak lain yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh biaya pemeliharaan, kualitas pelayanan dan promosi di PT. Pegadaian Syariah unit Talang Banjar.