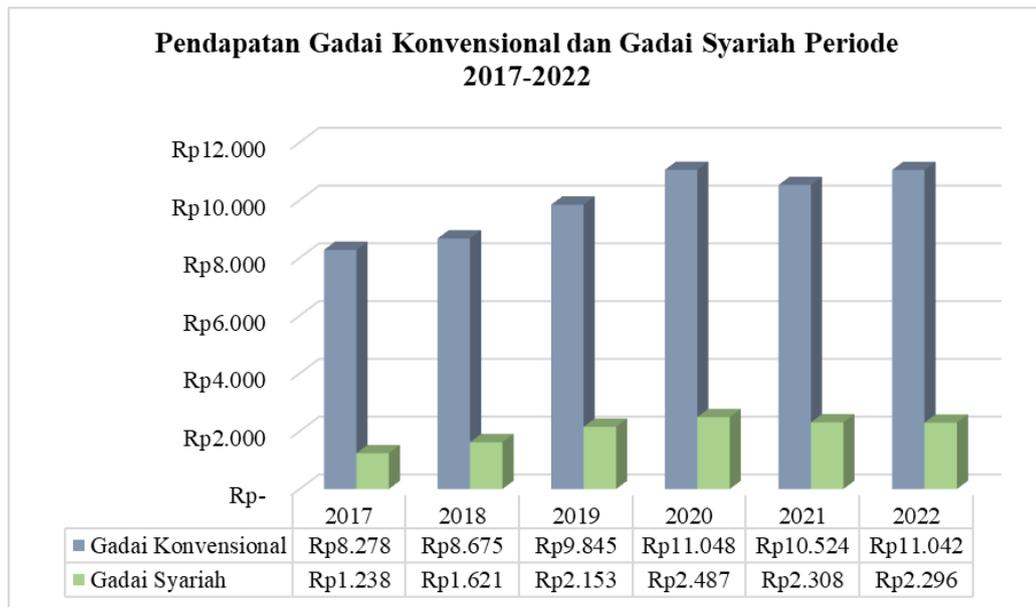


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pendanaan yang terus meningkat mendorong mereka untuk mencari solusi dalam bentuk pembiayaan pada lembaga keuangan (Wahab, 2019). Layanan gadai emas sangat diminati masyarakat sebagai salah satu solusi pembiayaan (Kadim & Ismail, 2021). Pembiayaan gadai yang saat ini dikembangkan menerapkan prinsip konvensional dan prinsip syariah. Pembiayaan gadai dengan prinsip konvensional dikuasai oleh lembaga keuangan Pegadaian, sedangkan pembiayaan gadai syariah mulai dikembangkan oleh Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) (Nurhayati & Djamali, 2016).



Gambar 1. 1
Pendapatan Gadai Konvensional dan Gadai Syariah 2017-2022
Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2022)

Berdasarkan gambar 1.1, pendapatan gadai konvensional masih jauh lebih tinggi dibandingkan dengan gadai syariah. Menurut data terakhir di Bulan Desember 2022, pendapatan gadai syariah hanya mencapai Rp 2,2 triliun dan mengalami penurunan 0,52% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menggambarkan

bahwa masyarakat lebih memilih produk keuangan konvensional dibandingkan produk keuangan syariah khususnya gadai syariah (Osman et al., 2020).

Keputusan seorang nasabah dalam memilih produk pembiayaan gadai syariah masih rendah dibandingkan dengan gadai konvensional. Hal ini dikarenakan gadai konvensional lebih dahulu dikenal masyarakat dan adanya anggapan bahwa gadai syariah tidak berbeda dengan gadai konvensional (Zuhaili et al., 2022). Adapun yang menjadi permasalahan gadai syariah adalah biaya yang harus nasabah keluarkan untuk produk gadai syariah lebih mahal dibandingkan dengan gadai konvensional pada lembaga keuangan lain (Jazulia, 2018).

Lembaga keuangan syariah dapat memakai emas sebagai agunan untuk pinjaman di bawah sistem yang dikenal sebagai pegadaian emas syariah, dimana sudah ada pada hukum Fatwa DSN-MUI (Jihad, 2013). Salah satu alternatif pendanaan cepat adalah gadai emas, yaitu instrumen keuangan dengan agunan emas (Ananda et al., 2023). Urgensi produk gadai emas adalah untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek seperti pinjaman dana tambahan untuk menjalankan bisnis dan kebutuhan mendesak lainnya. Pada Al-Qur'an surat Al-Baqarah: 283 memuat ayat-ayat yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum pelaksanaan gadai syariah.

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ إِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِنَّمْ قَلْبُهُ بِاللَّهِ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلَيْنَا

“Dan jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (orang yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Dewasa ini perkembangan perbankan syariah menjadi sorotan karena pertumbuhan yang sangat pesat (KNKS, 2018; Pane et al., 2023). Kehadiran Bank Syariah menciptakan sistem perbankan yang kompetitif dan inovatif melalui produk pembiayaan yang ditawarkan (Julian & Marlina, 2016). Berbagai lembaga

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pembiayaan baik perbankan maupun non bank telah meluncurkan produk gadai emas yang kemudian memunculkan persaingan antar lembaga (Nur et al., 2022). Otoritas Jasa Keuangan (2022) menyebutkan industri gadai swasta konvensional dan syariah yang telah berizin berjumlah 122. Bagi perbankan syariah yang juga menawarkan produk gadai emas, hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan untuk menerapkan strategi yang tepat guna mendorong keputusan dari nasabah dalam penggunaan produk gadai emas di bank syariah.

Tabel 1. 1
Pembiayaan Gadai Emas di Bank Umum Syariah

| No | Nama Bank | Pembiayaan Gadai Emas (dalam Juta) | | | |
|----|---------------------------|------------------------------------|-----------|------|-----------|
| | | 2021 | | 2020 | |
| 1 | Bank Aceh Syariah | Rp | 105.352 | Rp | 65.631 |
| 2 | Bank Riau Kepri Syariah | Rp | 50.240 | Rp | 49.283 |
| 3 | Bank Jabar Banten Syariah | Rp | 142.188 | Rp | 149.980 |
| 4 | Bank Syariah Indonesia | Rp | 4.581.481 | Rp | 3.948.266 |

Sumber: Data Diolah Penulis

Terlihat pada Tabel 1.1, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan satu diantara Bank Umum Syariah terkemuka yang menyediakan solusi pembiayaan gadai emas dengan skala terbesar. Bank ini terbentuk melalui gabungan atas tiga perbankan syariah terkemuka, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang menggabungkan dan mengkonsolidasikan menjadi satu entitas tunggal, yaitu Bank Syariah Indonesia. Di tahun 2022, *outstanding* untuk produk pembiayaan gadai dan cicil emas tumbuh sekitar 29,4% atau meningkat menjadi 5,93 Triliun (Ferdianto & Rahmawati, 2023). Profitabilitas untuk produk Gadai Emas pada tahun 2021 mencapai Rp 211,74 miliar, meningkat 14,65% dari posisi tahun 2020 sebesar Rp 184,68 miliar (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Penduduk muslim yang tersebar di Indonesia paling banyak berada di Provinsi Jawa Barat dengan jumlah 46,91 juta jiwa (BPS, 2021). Di Jawa Barat, Bank Syariah Indonesia memiliki 192 kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang beroperasi melayani transaksi gadai emas (Bank Syariah Indonesia, 2021). Peluang masyarakat untuk mengadopsi produk pembiayaan gadai emas

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

syariah sangat terbuka mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam dan aksesibilitas layanan gadai syariah tersedia.

Pegadaian sebagai lembaga keuangan non bank yang telah lebih dahulu menawarkan produk gadai emas memiliki nilai pertumbuhan gadai emas sebesar 26,57%, sementara pertumbuhan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia hanya mencapai 21% (PT Bank Syariah Indonesia & PT Pegadaian Syariah, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih gadai emas di Pegadaian Syariah dibandingkan di Bank Syariah Indonesia (Umar et al., 2023).

Untuk memperdalam masalah penelitian, penulis melakukan pra penelitian yang dibagikan kepada 86 responden menggunakan *Google Form* dengan mayoritas responden berasal dari masyarakat sekitar dan mahasiswa.

Tabel 1. 2
Pengetahuan Adanya Produk Gadai Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI)

| Ya/Tidak | Persentase | Jumlah |
|----------|------------|--------|
| Ya | 64 % | 55 |
| Tidak | 36 % | 31 |

Sumber: Data Kuesioner Pra Penelitian

Berdasarkan Tabel 1.2, 64% dari 86 responden mengetahui produk gadai emas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia, sedangkan 36% menyatakan tidak mengetahui produk tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka telah mengetahui eksistensi produk gadai emas yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia. Masyarakat Indonesia mulai tertarik dengan produk keuangan berbasis syariah, salah satunya produk gadai emas dengan tujuan mengurangi praktik riba (Kartini & Arafah, 2020).

Tabel 1. 3
Instansi Gadai yang Dipilih

| Instansi Gadai | Persentase | Jumlah |
|------------------------|------------|--------|
| Pegadaian Syariah | 58,1% | 50 |
| Bank Syariah Indonesia | 36% | 31 |
| Jasa Gadai Lainnya | 5,8% | 5 |

Sumber: Data Kuesioner Pra Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner, sebagian besar responden memilih Pegadaian Syariah sebagai instansi gadai untuk melakukan transaksi gadai emas apabila terdapat kebutuhan mendesak. Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

58,1% dari 86 responden memilih pegadaian syariah. Hal ini disebabkan pegadaian telah menjadi lembaga keuangan non bank yang lebih dikenal dan dijadikan acuan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi gadai (Afriana, 2016; Bachmid et al., 2020). Sedangkan 36% memilih Bank Syariah Indonesia dan 5,8% memilih jasa gadai lainnya sebagai instansi gadai untuk melakukan transaksi gadai emas apabila terdapat kebutuhan mendesak. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat mengetahui layanan gadai emas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia, mereka lebih memilih untuk menggunakan pegadaian syariah untuk bertransaksi.

Mempelajari perilaku konsumen muslim pada pengambilan keputusan pembelian barang atau jasa merupakan topik penelitian menarik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah perilaku konsumen dan keputusan konsumen. Memahami peran faktor internal dan eksternal seperti rangsangan (*stimuli*) yang meliputi rangsangan pemasaran dan rangsangan lainnya dapat membantu dalam pengambilan keputusan (Kotler & Keller, 2009). Alasan-alasan yang memotivasi nasabah tersebut memiliki peran dalam keputusan mereka untuk menggadaikan emas di bank syariah. Menurut Wahab (2019) faktor gadai syariah adalah persyaratan, prosedur, biaya sewa (harga), biaya administrasi, *marhun*, pelayanan, jangka waktu, dan sinkronisasi nilai taksiran. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan dijelaskan lebih spesifik di antaranya faktor nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan dan religiositas sebagai variabel *intervening*.

Dalam produk gadai emas, nilai taksiran akan dijadikan pertimbangan besarnya pembiayaan dimana akan dinegosiasikan kepada nasabah. Hal tersebut akan mendorong nasabah untuk memilih produk gadai emas di bank syariah dengan menetapkan nilai taksiran yang tinggi dan kompetitif (Damarjati, 2014). Demikian ini sesuai dengan temuan penelitian oleh Jazulia (2018); Khoiriyah & Fikriyah (2022); Pane et al. (2023); dan Rizki (2022) yang menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan dari besaran taksiran untuk keputusan dari nasabah. Di sisi lain, berbanding terbalik dengan penelitian Bachmid et al. (2020) dan Ilham (2020) yang menunjukkan hasil nilai taksiran tidak mempunyai dampak signifikan pada

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

keputusan dari nasabah. Hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman nasabah terhadap konsep nilai taksiran pada produk gadai emas.

Nasabah dikenai berbagai biaya terkait dengan prosedur pembiayaan gadai emas, seperti biaya *ujrah* untuk penyimpanan barang jaminan dan biaya administrasi yang harus dibayarkan di muka saat akad. Dalam konteks pembiayaan gadai emas, biaya *ujrah* merupakan faktor harga yang harus ditanggung oleh nasabah (Bachmid et al., 2020). Keberhasilan menarik minat nasabah dan mendorong mereka untuk memilih produk pembiayaan gadai emas syariah sangat dipengaruhi oleh besarnya biaya *ujrah* yang dikenakan, di mana biaya yang lebih rendah akan lebih menarik. Dalam perbankan syariah, keputusan konsumen terhadap produk gadai emas dipengaruhi oleh keterjangkauan biaya *ujrah* (Ania, 2020). Hal ini selaras dengan penelitian Astia (2023); Bachmid et al. (2020); Fahim (2019); Khotriah et al. (2019); dan Siregar (2018) yang menyatakan hasil bahwa biaya-biaya termasuk biaya *ujrah* memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Afriana (2016); Ilham (2020); dan Pane et al. (2023) yang menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas syariah.

Selain itu, adapun faktor penting dari pemasaran jasa adalah kualitas pelayanan kepada nasabah. Pelayanan adalah tindakan memberikan jasa kepada pihak lainnya. Umpan balik diperlukan untuk mengukur tingkat layanan dan mengukur kualitas karena sifatnya yang tidak berwujud (Siregar, 2018). Konsumen membutuhkan bantuan dari *customer service* untuk mengarahkan atau memperoleh informasi produk, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk, hingga proses pembayaran (Kotler & Keller, 2009). Dengan kualitas pelayanan yang optimal akan memberikan kesan baik kepada nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menggunakan opsi pembiayaan gadai emas syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bachmid et al. (2020); Fahim (2019); Jazulia (2018); Ningsih & Mukhlis (2021); dan Taskiyah & Haryanti (2021) yang memaparkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

keputusan nasabah. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Cynthia et al., (2022); Khotriah et al. (2019); Lianardi & Chandra (2019) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Temuan penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa perilaku konsumen muslim sangat dipengaruhi oleh tingkat religiositas. Asraf & Erdawati (2017) menyebutkan faktor religiositas mampu mempengaruhi perilaku konsumen dalam proses keputusan memilih produk di lembaga keuangan syariah sebagai bentuk upaya umat muslim menghindari praktik riba. Dalam konteks keuangan Islam, religiositas merupakan faktor instrumental yang mempengaruhi niat dan keputusan nasabah untuk menggunakan pembiayaan syariah (Atal et al., 2022). Dalam penelitian Sudarman et al. (2022) terdapat pengaruh signifikan religiositas terhadap keputusan nasabah. Religiositas dapat diartikan sebagai perwujudan dari keyakinan yang dipegang teguh, menghormati nilai-nilai dalam suatu agama, dan berpengaruh dalam cara membuat keputusan (Hasanah, 2019). Seperti pada temuan penelitian yang dilakukan Sulaika & Harahap (2020); Al Qorni et al. (2020); Asraf & Erdawati (2017); Damayanti et al. (2018); Junaidi (2021) yang menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh signifikan religiositas kepada keputusan nasabah memilih produk gadai emas syariah. Sedangkan penelitian Rosyada (2022); Salim et al. (2022); Wijanarko & Rachmawati (2020) menyatakan pendapat yang sebaliknya.

Kajian penelitian ini memiliki urgensi penting, karena apabila tidak diteliti dapat memberikan pengaruh terhadap perkembangan produk pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Selain itu fakta bahwa bank syariah memiliki produk gadai emas yang belum berkembang secara optimal dan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia masih kurang. Jika pembiayaan gadai emas dapat dimaksimalkan, perkembangan perbankan syariah akan meningkat melalui keuntungan tambahan yang dapat memperluas jaringan dan mempertahankan operasionalnya (Maulidia, 2003). Selain itu pendapatan perbankan syariah meningkat dengan penyaluran transaksi sesuai prinsip syariah (Destiani et al., 2021).

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pemaparan mengenai permasalahan yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana nasabah Bank Syariah Indonesia membuat keputusan dalam memanfaatkan fasilitas pembiayaan gadai emas syariah. Oleh karena itu, judul penelitian yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut **“Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia: Analisis Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Ujrah, Kualitas Pelayanan dengan Religiositas sebagai Variabel *Intervening*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis membatasi masalah dalam penelitian di antaranya sebagai berikut:

1. Terjadi peningkatan kebutuhan pendanaan di masyarakat yang mendorong peningkatan pembiayaan di lembaga keuangan, salah satu produk yang banyak diminati masyarakat yaitu gadai emas (Kadim & Ismail, 2021).
2. Masyarakat lebih banyak memilih produk keuangan konvensional dibandingkan produk keuangan syariah, khususnya gadai syariah (Osman et al., 2020).
3. Fenomena yang terjadi saat ini adalah maraknya lembaga keuangan yang menawarkan jasa gadai emas sehingga meningkatkan persaingan antar lembaga (Puteh et al., 2022).
4. Intensi masyarakat dalam memilih gadai emas di Pegadaian Syariah lebih tinggi dibandingkan di Bank Syariah Indonesia (Umar et al., 2023).
5. Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan, 58,1% responden lebih memilih Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang lebih umum dikenal untuk melakukan transaksi gadai emas.
6. Biaya yang harus ditanggung oleh nasabah dalam produk pembiayaan gadai emas syariah lebih tinggi daripada gadai konvensional yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lain (Jazulia, 2018).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, berikut penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA UJRAH, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana gambaran tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan, religiositas dan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh religiositas terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh religiositas memediasi hubungan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
7. Bagaimana pengaruh religiositas memediasi hubungan biaya *ujrah* terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?
8. Bagaimana pengaruh religiositas memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan, religiositas dan keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung nilai taksiran, biaya *ujrah*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan pembiayaan gadai emas serta peran religiositas sebagai variabel *intervening* yang mempengaruhi hubungan antara nilai taksiran, biaya *ujrah*, kualitas pelayanan, dan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.

Nisa Azizah, 2023

KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA: ANALISIS PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA *UJRAH*, KUALITAS PELAYANAN DENGAN RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memiliki dua jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang akan diuraikan dalam poin-poin berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran hasil kajian dalam bidang keuangan khususnya mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para individu serta *stakeholder* sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam hal bertransaksi gadai emas syariah di perbankan syariah.