

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA PEMELIHARAAN DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)**



**Disusun oleh:**

**DESRA OVIANI  
NIM 210603026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025 M / 1447 H**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH NILAI TAKSIRAN, BIAYA PEMELIHARAAN DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGUNAKAN PRODUK GADAI EMAS (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)**



**Disusun oleh:**

**DESRA OVIANI  
NIM 210603026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2025 M / 1447 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Desra Oviani  
NIM : 210603026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Agustus 2025

ang Menyatakan



(Desra Oviani)

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)**

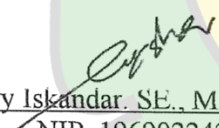
Disusun Oleh:

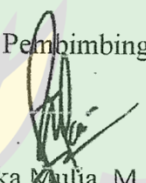
Desra Oviani  
NIM 210603026

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

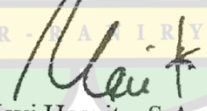
Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Evy Iskandar, SE., M. Si., Ak. CA., CPA  
NIP. 196902242025211001

  
Rika Zulha, M.B.A.  
NIP. 19890603202012201

Mengetahui,  
Ketua Prodi,

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003



## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)**

Desra Oviani  
NIM 210603026

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-I) dalam bidang Perbankan  
Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Senin, 25 Agustus 2025 M  
1 Rabi'ul awal 1447 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

  
Evy Iskandar, SE., M. Si., Ak. CA., CPA  
NIP. 196902242025211001

  
Rika Mulia, M.B.A.  
NIP. 19890603202012201

Penguji I

Penguji II

  
Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC  
NIP. 196512302023211002

  
Akmal Riza, S.E., M.Si.  
NIP. 198402022023211023

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

  
Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

JL. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax, 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Desra Oviani  
NIM : 210603026  
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
E-mail : @student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti, Non-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi .....  
(tuliskan ilmiah) yang berjudul (tuliskan judul karya ilmiah yang lengkap)

Yang berjudul: **"Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)"** serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

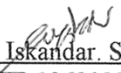
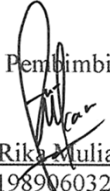
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 26 Agustus 2025

Penulis

Mengetahui,  
Pembimbing I

Pembimbing II

 Desra Oviani  Evy Iskandar, SE., M. Si., Ak. CA., CPA  Rika Mulia, M.B.A.  
NIM. 210603026 NIP.196902242025211001 NIP.19890603202012201

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)**”. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, SP., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA dan Rika Mulia, M.B.A, Selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Jalaluddin, S.T., M.A., CWP dan Akmal Riza, S.E., M.Si, Selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan masukan-masukan dan arahan untuk kesempurnaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Pihak Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang yang telah mendukung, membantu penulis dan bersama penulis dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penelitian penulis.
8. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta, Rujin dan Ibunda tersayang Mariana. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus dipanjatkan, atas kasih sayang yang tulus, serta dorongan moral maupun materi yang tak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studi

hingga pada tahap akhir. Ayah dan Ibu adalah sumber kekuatan dan semangat terbesar dalam hidup penulis. Setiap tetes keringat dan doa Ayah, setiap kasih sayang dan kesabaran Ibu, menjadi alasan penulis untuk terus berjuang menyelesaikan setiap tahap pendidikan hingga akhirnya sampai pada penyusunan skripsi ini. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar cinta dan jasa Ayah serta Ibu dalam perjalanan hidup penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam setiap langkah Ayah dan Ibu. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bakti, rasa hormat, dan cinta yang mendalam untuk Ayah dan Ibu.

9. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Abang kandung tercinta, Riski Zarkani, dan Kakak ipar tersayang, Riskha Pratiwi. Terima kasih atas setiap doa, nasihat, dan dorongan yang selalu menguatkan langkah penulis. Kehadiran Abang dan Kakak menjadi bagian penting yang turut mengiringi penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih penulis ucapkan kepada kekasih hati Rahmadani yang selalu menemani dan tak pernah berhenti memberikan support, dukungan penuh, serta perhatian dan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih karena telah sabar mendampingi, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan doa terbaik disetiap perjalanan penulis.

11. Terima kasih penulis ucapkan kepada Priti selaku teman yang selalu mengingatkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal‘alamin.

Banda Aceh, 26 Agustus 2025

Penulis,

(Desra Oviani

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor:158 Tahun1987 –Nomor: 0543 b/u/1987**

**1. Konsonan**

| No | Arab | Latin              | No | Arab | Latin |
|----|------|--------------------|----|------|-------|
| 1  | ا    | Tidak dilambangkan | 16 | ط    | T     |
| 2  | ب    | B                  | 17 | ظ    | Z     |
| 3  | ت    | T                  | 18 | ع    | '     |
| 4  | ث    | S                  | 19 | غ    | G     |
| 5  | ج    | J                  | 20 | ف    | F     |
| 6  | ح    | H                  | 21 | ق    | Q     |
| 7  | خ    | Kh                 | 22 | ك    | K     |
| 8  | د    | D                  | 23 | ل    | L     |
| 9  | ذ    | Ẓ                  | 24 | م    | M     |
| 10 | ر    | R                  | 25 | ن    | N     |
| 11 | ز    | Z                  | 26 | و    | W     |
| 12 | س    | S                  | 27 | ه    | H     |
| 13 | ش    | Sy                 | 28 | ء    | '     |
| 14 | ص    | S                  | 29 | ي    | Y     |
| 15 | ض    | D                  |    |      |       |

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama          | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| َ     | <i>Fathah</i> | A           |
| ِ     | <i>Kasrah</i> | I           |
| ُ     | <i>Dammah</i> | U           |

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama                  | Gabungan Huruf |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| َ ي             | <i>Fathah</i> dan ya  | Ai             |
| َ و             | <i>Fathah</i> dan wau | Au             |

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*



### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama                                         | Huruf dan tanda |
|------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| اَ / اِ          | <i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i> | Ā               |
| اِ / اِ          | <i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>                  | Ī               |
| اُ / اِ          | <i>Dammah</i> dan <i>wau</i>                 | Ū               |

Contoh:

قَالَ :*qāla*  
رَمَى :*ramā*  
قِيلَ :*qīla*  
يَقُولُ :*yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- Ta marbutah* (ة) hidup

*Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

- Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.
- d.

Contoh:

|                             |                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ       | : <i>raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl</i>                       |
| الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | : <i>al-Madīnah al-Munawwarah/<br/>al-Madīnatul Munawwarah</i> |
| طَلْحَةُ                    | : <i>Talḥah</i>                                                |

**Catatan:**

**Modifikasi**

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- b. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Desra Oviani  
NIM : 210603026  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan dan Pelayanan Terhadap Minat Nasaba Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang).  
Pembimbing I : Evy Iskandar. SE., M. Si., Ak. CA., CPA  
Pembimbing II : Rika Mulia, M.B.A.

Minat dalam menggunakan produk gadai emas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat meningkatkan ketertarikan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai taksiran, biaya pemeliharaan, dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 272 responden, yang jumlah sampelnya diperoleh melalui teknik random sampling menggunakan rumus slovin. Data dianalisis dengan regresi linier berganda dibantu software SPSS 25, sehingga diperoleh hasil bahwa variabel nilai taksiran, biaya pemeliharaan dan pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk gadai emas baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci:** *Nilai Taksiran, Pemeliharaan, Pelayanan, Minat Gadai Emas*

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ....</b> | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>xxi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>xxii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                    | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 8           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                       | 8           |
| 1.5 Penulisan Sistematika .....                    | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                  | <b>11</b>   |
| 2.1 Bank Syariah .....                             | 11          |
| 2.1.1 Pengertian Bank Syariah .....                | 11          |
| 2.1.2 Tujuan Bank Syariah.....                     | 12          |
| 2.1.3 Produk dan Jasa Bank Syariah .....           | 13          |
| 2.2 Gadai emas (Rahn) .....                        | 16          |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1 Pengertian Gadai emas .....                           | 11 |
| 2.2.2 Landasan Hukum Gadai/Rahn .....                       | 18 |
| 2.2.3 Rukun Gadai (Rahn).....                               | 20 |
| 2.2.4 Syarat Gadai (Rahn) .....                             | 21 |
| 2.3 Minat Nasabah.....                                      | 22 |
| 2.3.1 Pengertian Minat Nasabah .....                        | 22 |
| 2.3.2 Jenis- Jenis Minat Nasabah .....                      | 24 |
| 2.3.3 Unsur-Unsur Minat Nasabah.....                        | 25 |
| 2.3.4 Fakor-faktor yang Mempengaruhi Minat<br>Nasabah ..... | 27 |
| 2.3.5Indikator Minat Nasabah.....                           | 28 |
| 2.4 Nilai Taksiran Emas .....                               | 29 |
| 2.4.1 Pengertian Nilai taksiran Emas .....                  | 29 |
| 2.4.2 Tujuan Penentuan Nilai Taksiran Emas ..               | 31 |
| 2.4.3 Mekanisme Penentuan Nilai Taksiran Emas<br>.....      | 32 |
| 2.4.4 Macam-Macam Nilai Taksiran Emas .....                 | 34 |
| 2.4.5 Indikator Nilai Taksiran .....                        | 36 |
| 2.5 Biaya Pemeliharaan .....                                | 38 |
| 2.5.1 Pengertian Biaya Pemeliharaan .....                   | 38 |
| 2.5.2 Tujuan Biaya Pemeliharaan.....                        | 40 |
| 2.5.3 Jenis- Jenis Biaya pemeliharaan .....                 | 42 |
| 2.5.4 Indikator Biaya Pemeliharaan .....                    | 44 |
| 2.6 Pelayanan .....                                         | 46 |
| 2.6.1 Pengertian Pelayanan.....                             | 46 |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6.2 Tujuan Pelayanan .....                                   | 47        |
| 2.6.3 Jenis-Jenis Pelayanan .....                              | 49        |
| 2.6.4 Indikator Pelayanan .....                                | 51        |
| 2.7 Penelitian Terdahulu.....                                  | 53        |
| 2.8 Kerangka Berfikir .....                                    | 65        |
| 2.8.1 Pengaruh antar variabel.....                             | 65        |
| 2.8.1.1Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Minat Nasabah.....     | 65        |
| 2.8.1.2Pengaruh Biaya pemeliharaan Terhadap minat Nasabah..... | 66        |
| 2.8.1.3 Pengaruh Pelayanan Dengan Minat Nasabah .....          | 67        |
| 2.8.2 Model Kerangka Berfikir.....                             | 68        |
| 2.9 Hipotesis.....                                             | 69        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                          | <b>71</b> |
| 3.1Jenis dan Desain Penelitian.....                            | 71        |
| 3.2Lokasi Penelitian.....                                      | 72        |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                   | 72        |
| 3.3.1 Populasi .....                                           | 72        |
| 3.3.2 Sampel .....                                             | 73        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                               | 74        |
| 3.5 Skala Pengukuran.....                                      | 75        |
| 3.6 Definisi Dan Operasional Variabel .....                    | 76        |
| 3.6.1 Definisi variabel .....                                  | 76        |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.2 Operasionalisasi Variabel .....                          | 77        |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                        | 78        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....                                       | 78        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                                   | 79        |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik.....                                     | 79        |
| 3.8.1 Uji Normalitas .....                                     | 79        |
| 3.8.2 Uji Multikolinearitas .....                              | 80        |
| 3.8.3 Uji Heterokedastisitas.....                              | 80        |
| 3.9 Metode Analisis Data .....                                 | 81        |
| 3.10 Pengujian Hipotesis.....                                  | 82        |
| 3.10.1 Uji t (Parsial).....                                    | 82        |
| 3.10.2 Uji F (Simultan) .....                                  | 83        |
| 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                | 84        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>            | <b>85</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                       | 85        |
| 4.1.1 Profil PT. Bank Aceh Syariah.....                        | 85        |
| 4.1.2 Produk dan Jasa PT. Bank Aceh Syariah.                   | 86        |
| 4.1.3 Poduk Rahn (Gadai Emas) Bank Aceh Syariah<br>.....       | 90        |
| 4.2 Karakteristik dan Deskriptif Responden Penelitian<br>..... | 91        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian.....                  | 91        |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel<br>Penelitian..... | 95        |

|                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3 Hasil Analisis Kualitas Instrumen.....                                                                                       | 100 |
| 4.3.1 Hasil Uji Validitas .....                                                                                                  | 100 |
| 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                               | 103 |
| 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                | 104 |
| 4.4.1 Pengujian Normalitas .....                                                                                                 | 104 |
| 4.4.2 Pengujian Multikolinearitas.....                                                                                           | 105 |
| 4.4.3 Pengujian Heteroskedastisitas .....                                                                                        | 106 |
| 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier .....                                                                                      | 107 |
| 4.6 Hasil Uji Hipotesis.....                                                                                                     | 109 |
| 4.6.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t) .....                                                                           | 109 |
| 4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f) .....                                                                          | 111 |
| 4.6.3 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi .....                                                                               | 111 |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                            | 112 |
| 4.7.1 Pengaruh Nilai Taksiran terhadap Minat Nasabah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.....     | 113 |
| 4.7.2 Pengaruh biaya pemeliharaan terhadap Minat Nasabah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang..... | 114 |
| 4.7.3 Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah menggunakan produk gadai emas di Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang .....         | 116 |
| 4.7.4 Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah                                           |     |



|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| menggunkan produk gadai emas di Bank Aceh<br>Syariah Cabang Sinabang ..... | 118 |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b> | <b>121</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....       | 121        |
| 5.2 Saran .....            | 122        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>124</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Grafik Kenaikan Harga Emas Per(2015/2025).....               | 2   |
| Gambar 2.1 Model Krangka Berfikir.....                                  | 68  |
| Gambar 4.1 Normal Probability Plot Hasil Pengujian Normalitas Data..... | 104 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....                           | 106 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                   | 62  |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....                                                        | 76  |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....                                   | 77  |
| Tabel 4.1 Produk Pembiayaan PT. Bank Aceh Syariah.....                                 | 89  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                       | 92  |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Usia.....                                            | 92  |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....                           | 93  |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....               | 94  |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Gadaai Emas .....   | 94  |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Taksiran ( $X_1$ ).....          | 95  |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya Pemeliharaan ( $X_2$ ).....      | 96  |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan ( $X_3$ ).....               | 98  |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Alternatif Pilihan Jawaban ..... | 99  |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....                                                    | 101 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                | 103 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....                                     | 105 |
| Tabel 4.14 Nilai Koefisien Regresi Variabel Independen .....                           | 107 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Secara Parsial.....                                               | 110 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Secara Simultan .....                                            | 111 |
| Tabel 4.17 Model Summary.....                                                          | 112 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Emas merupakan salah satu instrumen investasi yang hingga kini tetap diminati karena karakteristiknya yang stabil, likuid, dan bernilai tinggi. Sebagai logam mulia, emas memiliki kemampuan dalam menjaga nilai aset terhadap tekanan inflasi dan memiliki kecenderungan harga yang meningkat secara konsisten dari waktu ke waktu. Fleksibilitas dalam transaksi serta jangkauan pasarnya yang luas menjadikan emas tidak hanya berfungsi sebagai penyimpan nilai, tetapi juga sebagai jaminan dalam memperoleh pembiayaan melalui sistem gadai (Herlina & Sari, 2024).

Ketertarikan masyarakat terhadap emas disebabkan oleh rendahnya risiko investasi dibandingkan instrumen lain seperti saham atau obligasi. Dalam situasi ekonomi yang penuh ketidakpastian, misalnya saat terjadi inflasi tinggi atau gejolak global, harga emas justru menunjukkan tren positif. Inilah yang mendorong peningkatan permintaan terhadap layanan gadai emas, baik sebagai solusi kebutuhan dana cepat maupun sebagai strategi investasi jangka pendek berbasis syariah (Nurhayati & Rahman, 2024).

Masyarakat dari berbagai kalangan, khususnya pelaku usaha kecil dan individu dengan keterbatasan akses ke pinjaman

konvensional, menjadi pengguna utama produk gadai emas syariah. Lembaga-lembaga keuangan seperti Pegadaian Syariah dan

perbankan syariah memainkan peran penting dalam menyediakan layanan ini, dengan tetap mengikuti regulasi dan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI (Putri & Ananda, 2025).

Mekanisme gadai emas syariah dilakukan melalui akad rahn, sebagaimana diatur dalam Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002, yang menekankan pentingnya keadilan serta larangan riba. Nasabah menyerahkan emas sebagai jaminan, kemudian memperoleh dana pinjaman sesuai dengan nilai taksir. Selama masa pinjaman, emas tetap aman dan dapat ditebus kembali sesuai dengan ketentuan syariah. Selain itu, beberapa lembaga juga menyediakan opsi tabungan emas dan cicilan emas, sebagai bagian dari inovasi produk berbasis syariah yang lebih inklusif (Fauziah & Maulana, 2024).

**Gambar 1.1**  
**Grafik Kenaikan Harga Emas Per (2015/2025)**



*Sumber: Trendingeconomic (2025)*

Gambar 1.1 merupakan tren kenaikan harga emas per mayam di Indonesia selama periode 2015 hingga 2025, Terlihat bahwa harga emas per mayam mengalami tren kenaikan signifikan, terutama pada tahun 2020 dan 2025. Kenaikan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk fluktuasi nilai tukar rupiah, ketidakpastian ekonomi global, dan meningkatnya permintaan terhadap emas sebagai aset lindung nilai.

Fenomena yang diamati pada Bank Aceh Syariah, yang merupakan salah satu bank syariah daerah terbesar di Sumatera dan telah mengembangkan produk gadai emas syariah sebagai bagian dari layanan pembiayaannya. Dalam beberapa tahun terakhir, Bank Aceh Syariah menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung inklusi keuangan syariah, termasuk melalui digitalisasi layanan gadai emas serta penyediaan fasilitas di hampir seluruh kantor cabang. Produk ini tidak hanya diminati oleh kalangan menengah ke bawah yang membutuhkan pembiayaan darurat, tetapi juga oleh pelaku usaha mikro yang memanfaatkan emas sebagai agunan modal usaha. Bank Aceh Syariah turut bersaing dengan lembaga keuangan lainnya melalui penawaran nilai taksiran yang kompetitif dan biaya pemeliharaan yang relatif rendah, sehingga meningkatkan daya tarik produk di tengah masyarakat Aceh yang kuat dengan budaya menyimpan emas.

Berdasarkan data simulasi gadai emas di Bank Aceh Syariah tahun 2020–2024, terlihat adanya tren peningkatan harga emas per gram yang konsisten, dari Rp700.000 pada 2020 hingga Rp1.200.000 pada

2024, mencerminkan kondisi pasar global dan tingginya permintaan emas sebagai instrumen lindung nilai. Selama periode yang sama, tarif gadai mengalami penurunan dari 1,5% menjadi 1,2% sebagai strategi bank untuk meningkatkan daya tarik produk gadai emas. Nilai pinjaman yang diberikan juga mengikuti kenaikan harga emas, dengan kisaran 98–99% dari harga pasar, yakni dari Rp690.000 per gram pada 2020 menjadi Rp1.180.000 per gram pada 2024, yang menunjukkan adanya margin keamanan terhadap fluktuasi harga. Sementara itu, biaya administrasi bersifat tetap dengan sedikit kenaikan dari Rp5.000 menjadi Rp7.000, yang berfungsi menutup biaya operasional namun tetap relatif ringan bagi nasabah.

Minat masyarakat terhadap layanan gadai emas dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu nilai taksiran, biaya pemeliharaan (mu'nah), dan pelayanan. Nilai taksiran yang adil dan transparan sangat menentukan besaran dana yang diterima nasabah; jika terlalu rendah, kepercayaan dapat menurun sehingga nasabah beralih ke lembaga lain (Kausari, 2022). Biaya pemeliharaan berfungsi menjamin keamanan emas yang digadaikan, sebanding dengan risiko kerusakan atau kehilangan. Sementara itu, pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan dan bahkan memicu penurunan jumlah nasabah (Febrianti & Ahmad, 2023).

Mengenai jumlah nasabah dan outstanding pembiayaan Rahn (gadai emas) pada Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang selama

tahun 2022 sampai 2024 menunjukkan tren kenaikan yang konsisten baik pada jumlah nasabah maupun nilai outstanding pembiayaan selama tiga tahun tersebut. Pada tahun 2022, jumlah nasabah tercatat sekitar 110 orang dengan nilai outstanding pembiayaan sekitar Rp2 miliar. Selanjutnya, pada tahun 2023, terjadi peningkatan yang signifikan di mana jumlah nasabah naik menjadi sekitar 250 orang, sementara outstanding pembiayaan juga meningkat hampir dua kali lipat menjadi sekitar Rp4,5 miliar. Memasuki tahun 2024, tren kenaikan ini semakin nyata dengan jumlah nasabah mencapai sekitar 510 orang dan outstanding pembiayaan melonjak tajam hingga menyentuh angka Rp10 miliar. Kenaikan ini mengindikasikan peningkatan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan rahn, serta adanya peningkatan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan fasilitas gadai emas syariah di cabang tersebut.

Fenomena meningkatnya minat nasabah juga terlihat dari survey awal penelitian ini, yang dilakukan terhadap 10 orang yang ditemui oleh peneliti. Dimana 9 diantaranya menyatakan bahwa nilai taksiran emas yang digadaikan sudah sesuai dengan harga pasar sehingga menimbulkan rasa percaya dan minat pada transaksi tersebut. Selanjutnya terkait biaya pemeliharaan sebanyak 8 dari 10 nasabah menilai biaya tersebut masih dalam kategori terjangkau dan terinformasikan di awal perjanjian. Sementara itu, pada aspek pelayanan, seluruhnya (10 orang) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Hasil survei tersebut memperlihatkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan produk



gadai emas Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan hasil yang berbeda-beda dari faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Minat nasabah menggunakan gadai emas dapat dipengaruhi oleh nilai taksiran barang yang digadaikan, seperti hasil penelitian Sari & Putra (2023), Khairunnisah (2023), Yani (2023), Retnosari (2023), Kausari (2023), dan Eka (2022). Namun terdapat hasil yang berbeda bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan produk gadai seperti pada penelitian Ni'mah, et.al (2020) karena nasabah cenderung kurang memahami mekanisme penaksiran nilai emas. Kemudian minat nasabah menggunakan produk gadai emas juga dipengaruhi oleh biaya pemeliharaan, seperti hasil penelitian Kausari (2023) dan Yani (2023), yang disebabkan biaya pemeliharaan telah ditetapkan secara wajar dan transparan. Namun terdapat hasil berbeda bahwa biaya pemeliharaan tidak berpengaruh terhadap minat seperti pada penelitian Retnosari (2023), karena nasabah menganggap besar kecilnya biaya pemeliharaan bukanlah faktor utama. Selanjutnya minat nasabah menggunakan produk gadai juga dipengaruhi oleh pelayanan, seperti pada penelitian Sulaiman et al. (2022), Dila (2024), Yani (2023), Retnosari (2023), Putri (2023), dan Putri & Santoso (2021). Namun terdapat hasil yang berbeda bahwa pelayanan tidak berpengaruh pada minat nasabah seperti pada

penelitian Sonia (2023) karena nasabah lebih memprioritaskan faktor promosi yang informatif serta lokasi bank yang strategis dan mudah dijangkau.

Berdasarkan uraian teori, fenomena dan penelitian sebelumnya di atas mendorong peneliti untuk menganalisis lebih pengaruh faktor yang disebutkan terhadap minat nasabah menggunakan produk gadai emas. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Pemeliharaan dan Pelayanan Terhadap Minat Nasaba Menggunakan Produk Gadai Emas (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang?
2. Apakah biaya pemeliharaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang?
4. Apakah nilai taksiran, biaya pemeliharaan, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam

menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya pemeliharaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.
4. Untuk mengetahui nilai taksiran, biaya pemeliharaan, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa

perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sinabang dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan minat nasabah terhadap produk gadai emas, khususnya dengan memperhatikan aspek nilai taksiran, biaya pemeliharaan, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pihak bank dapat melakukan evaluasi dan peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

## 3. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, pedoman dan referensi tentang pengaruh Nilai taksiran, Biaya pemeliharaan, pelayanan, terhadap minat nasabah menggunakan produk gadai emas bank aceh syariah.

### 1.5 Penulisan Sistematika

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan, makadalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini, menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan pemikiran terdahulu, dan pemikiran teoritis.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisi data.

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

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai dalam penelitian ini.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis.