

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga-lembaga keuangan Islam di Indonesia dapat dikategorikan cepat dan yang menjadi salah satu faktor tersebut adalah adanya keyakinan pada masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam.¹

Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, perum pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan.² Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari perum pegadaian ini.³

Saat ini pegadaian syariah sedang melonjak naik, namun jumlah nasabahnya justru menurun, hal ini disebabkan karena beberapa tahun terakhir adalah masa pandemi *covid-19*.⁴ Sehingga saat itu banyak masyarakat menggadaikan barangnya untuk menunjang kehidupannya.

Pegadaian tergolong lembaga pembiayaan atau perkreditan rakyat menggunakan sistem gadai, PT Pegadaian berada dibawah naungan Kementrian BUMN. Pegadaian ini berbentuk badan usaha yang memberikan pinjaman dana dengan menerima barang titipan nasabah sebagai jaminan, biasanya terdiri atas barang-barang berharga semisal perhiasan, kendaraan, mobil, alat elektronik dan lainnya yang bernilai dan memenuhi persyaratan gadai Pegadaian Syariah.⁵

¹ Fitri Diana, ‘Studi Komparasi Strategi Promosi Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah. UIN Raden Fatah Palembang’, 2017.

² Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 153

³ Muhammad Firdaus NH, dkk, Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah, (Jakarta: Renaisan , 2005), hlm. 13

⁴ Yulianisa Ardhiana Putri, ‘Analisis Pengaruh Fluktuasi Harga Emas, Tingkat Inflasi, Dan Pendapatan Terhadap Tingkat Penyaluran Gadai Rahn (Gadai Emas) Pada Pegadaian Syariah Tahun 2016-2021’, 2023 .

⁵ Iza hanifuddin, Yuyun Juwita, "Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI", *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 5.2 (2021), 154. <<https://jhei.appheisi.or.id/index.php/jhei/article/view/100>>.

Pada praktiknya Pegadaian Syariah menjadi jalan pintas pendanaan yang efektif, pada umumnya masyarakat ketika mempunyai kebutuhan mendesak tentu cukup sulit untuk menemui kepada orang lain, sebagai wadah untuk menjembatani hal tersebut masyarakat lebih memilih Pegadaian Syariah.⁶

Pegadaian Syariah adalah pegadaian yang berbasis prinsip-prinsip islam atau syariah. Pegadaian Syariah mempunyai beberapa produk yang sudah diklaim anti *Riba*, yang terdiri: Rahn, Arrum Haji, Arrum BPKB, Amanah, Gadai Emas, Cicilan Emas, dan Tabungan Emas. *Rahn* merupakan seorang yang menitipkan barang untuk mendapat jasa dari pegadaian berupa pinjaman uang. Sejauh ini dirasa begitu optimal karena menggunakan konsep Pegadaian Konvensional, evaluasinya berdirilah Pegadaian Syariah yang produk-produk berbasis islam dan sesuai syariah.⁷

Gadai atau *Rahn* dijabarkan menitipkan suatu harta benda sebagai jaminan, barang tersebut dapat dilunasi (dikembalikan), atau dilelang harganya jika tidak dapat mengembalikannya.⁸ *Rahn* emas berarti menjadikan emas sebagai jaminan utang, yang dapat berubah menjadi alat pembayaran utang apabila orang yang berutang tidak dapat melunasi atau membayar uang yang dipinjam.⁹

Ketika membahas terkait gadai emas syariah, maka terdapat dua akad di dalamnya, yaitu akad *Ijarah* dan akad *Rahn*. Akad *Ijarah* pada produk *Rahn* di Pegadaian Syariah merupakan suatu konsep yang dipakai untuk mendapatkan keuntungan. Akad *Rahn* itu sendiri adalah akad yang bersifat sosial yaitu tolong menolong. Sehingga produk *Rahn* membutuhkan konsep dari akad *Ijarah* untuk mendapatkan keuntungan.¹⁰

⁶ Siti Fatonah, 'Analisis Implementasi Rahn, Qard Dan Ijarah Pada Transaksi Gadai Emas Syariah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang', *Jurnal BanqueSyar'i*, 3.2 (2017), 245–70 <<https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/bs/article/view/1908/1591>>.

⁷ Wahyuni Sinar, Skripsi, "Penjualan Produk Gadai Syariah Di Pegadaian Syariah", 2019. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. <<http://repository.uin-alauddin.ac.id/15354/>>.

⁸ Tenadi Mamista, Skripsi "Praktek Gadai Di Desa Bukit Harapan Kecamatan Pinang Raya Kabupaten Bengkulu Utara Perspektif Ekonomi Islam". IAIN Bengkulu, 2017 <<http://repository.iainbengkulu.ac.id/733/>>.

⁹ Perspektif Nash Al-qanun and others, 'Model Transaksi Al-Rahn', 2023, 99–114 <<https://doi.org/10.30868/ad.v7i01.4050>>.

¹⁰ Rosdalina Bukido, Faradila Hasan, "Penerapan Akad Ijarah Pada Produk Rahn Di Cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado", *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 14.1 (2016), 1–19 <<https://doi.org/10.30984/as.v14i1.311>>.

Gadai emas syariah dimulai dengan memberikan pinjaman secara syariah dengan sistem gadai emas, yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas, mulai dari Rp.50.000.- sd/ Rp.1.000.000.000/.¹¹

Tabel 1.1
Gadai Emas Syariah

Uang Pinjaman (Marhunbih)	Mu'nah Per 10 hari	Administrasi (Mu'nah Akad)	Jangka Waktu
Rp. 50.000 hingga diatas 1 Miliar	0,47 – 0,73 %	Rp.2000.-sd/ Rp. 125.000.-	1 – 120 hari

Sumber dari web Pegadaian diakses tanggal 31 Januari 2023.¹²

Pembayaran dapat dilakukan dengan mencicil per sepuluh hari, per bulan ataupun dengan hanya membayar biaya pemeliharaan saja (*Mu'nah*). Fitur yang bisa dicicil tiap bulan dinamakan produk *Arrum* dengan jaminan emas. untuk yang tidak harus mencicil dinamakan produk *Rahn*. Jangka waktu 4 bulan serta boleh diperpanjang berkali-kali. Penentuan *Marhunbih* bisa tunai atau ditransfer ke rekening nasabah. Sewaktu-waktu nasabah dapat melunasi sesuai perhitungan *Mu'nah* selama masa pinjaman emas batangan, berlian dan terkait emas.

Selanjutnya yakni biaya jasa pemeliharaan (*Mu'nah*) yang diartikan sebagai biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa penjagaan atau pemeliharaan barang selama digadai di Pegadaian Syariah yang dihitung dari harga barang jaminan kemudian dikalikan dan ditambah dengan jumlah angsuran perbulan.¹³

Biaya pemeliharaan dan perawatan *marhun* termasuk kewajiban *Ranin* yang disepakati kedua belah pihak diawal akad. Ketika *marhunbih* telah jatuh tempo, maka *murtahin* mengingatkan *Ranin* satu hari sebelumnya. Jika *Ranin* tidak sanggup melunasi maka *marhun* dijual melalui lelang sesuai dengan syariah, lalu hasilnya digunakan untuk melunasi *marhunbih*. Biaya pemeliharaan serta penyimpanan *marhun* yang belum dibayar dan biaya pelelangan jika terdapat kelebihan dari hasil pelelangan menjadi milik *ranin* dan kekurangan menjadi kewajiban *ranin*. Pihak Pegadaian Syariah

¹¹ Fitri Diana, Skripsi, "Studi Komparasi Strategi Promosi Produk Gadai Emas Pada Pegadaian Konvensional Dan Pegadaian Syariah". UIN Raden Fatah Palembang, 2017 <<http://eprints.radenfatah.ac.id/947/>>.

¹² <https://www.pegadaian.co.id/produk/gadai-emas-syariah>

¹³ Ririn Riani, "Mekanisme Perhitungan Tarif Mu'nah Pada Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (Persero) UPS. Ulee Kareng", 2018 <<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6034/>>.

memperoleh keuntungan dari biaya sewa tempat dan perawatan *marhun* yang telah disebutkan diawal akad, bukan dari tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman oleh nasabah.¹⁴

Untuk *GAP Research* dalam biaya jasa pemeliharaan di Pegadaian Syariah ini kebanyakan nasabah Pegadaian menggadaikan barangnya setelah menyetujui nilai taksiran dan biaya pemeliharaan dari Pegadaian Kudus. Namun beberapa nasabah juga ada yang membatalkan menggadaikan barangnya di Pegadaian, karena dianggap biaya jasa pemeliharaannya terlalu mahal, biasanya bagi nasabah yang menggadaikan dalam jumlah besar seperti mobil, dll.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang bisa dilihat dan juga bisa dirasakan dan diambil manfaatnya baik bagi individu maupun organisasi. Pelayanan sebagai keyakinan yang memungkinkan individu dengan sukarela untuk menjadi pelanggan terhadap pemilik layanan e-commerce setelah mempertimbangkan karakteristik dari penyedia layanan e-commerce.¹⁵

Faktor kecepatan merupakan hal yang diminati banyak orang, terlebih pelayanan yang cepat membuat orang-orang tidak menunggu lama, hal ini lah yang banyak diinginkan konsumen agar mendapatkan pelayanan cepat.¹⁶ Jadi hendaknya dalam mengambil kebijaksanaan pemasaran tetap mempertimbangkan perubahan perilaku konsumen agar pelayanan yang diberikan dapat membuat konsumen merasa puas.

Untuk *GAP Research* dalam kecepatan layanan di Pegadaian Syariah biasanya nasabah menggadaikan barangnya dengan cepat dan lancar. Tetapi ketika problem yang terjadi di lapangan ketika sedang ramai, biasanya kecepatan sangat melambat, sehingga membuat

¹⁴ Laily Nurhayati Djamali, "Pembiayaan Gadai Emas Konvensional Dan Syariah", *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah Vol. 14 No. 2 Tahun 2016 Institut Agama Islam Negeri (IAIN Manado)*, 14.2 (2016), 88–100 <<https://journal.iain-manado.ac.id/index.php/JIS/article/view/374>>.

¹⁵ Eko Yulian, "Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualias Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Zalora Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STI E Mikroskil Medan)", *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12.1 (2018), 34–49 <<https://doi.org/10.33558/optimal.v12i1.1016>>.

¹⁶ Moh Azus Shony Azar and Achmad Efendi, "Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dirumah Kopi Lamongan", *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 12.2 (2020), 136–48 <<https://doi.org/10.52166/humanis.v12i2.1969>>.

beberapa nasabah enggan menunggu dan memilih pergi karena masih banyak urusan yang lain.

Kepuasan nasabah merupakan suatu unsur yang penting bagi suatu pelanggan, khususnya dalam memilih suatu jasa dan produk.¹⁷ Salah satunya dengan memberikan layanan yang mudah dan baik, Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.¹⁸

Untuk GAP Research dalam kemudahan layanan di Pegadaian Syariah adalah persepsi masyarakat menggadai di Pegadaian Syariah sangatlah mudah, karena Pegadaian memang menyalurkan dana di produk gadai untuk keperluan mendadak. Tetapi pada praktiknya Pegadaian terkadang dianggap cukup rumit, hal itu dikarenakan waktu pembayaran atau penebusan harus nama sendiri, hal ini membuat nasabah yang sedang berpergian jauh atau sakit sedikit kesulitan.

Penelitian terdahulu Biaya jasa pernah dilakukan oleh Rizka Ayunda Putri di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta meneliti nilai taksiran, biaya pemeliharaan, lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Hasilnya semua variabelnya signifikan terhadap objek nasabah, kecuali variabel lokasi yang tidak signifikan.¹⁹

Selain itu Fitriana Purnama Sastra juga melakukan penelitian dan hasilnya biaya *mu'nah*, harga emas, nilai taksiran berpengaruh terhadap pembiayaan Ar Rahn terhadap pembiayaan pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2014-2018.²⁰

¹⁷ Andi Tenri A.Zulkarnain, 'Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', *Journal Of Institution And Sharia Finance*, 3.1 (2020), 147-66 <<https://doi.org/10.24256/joins.v3i1.1448>>.

¹⁸ Ilmi Farajun Rizka, 'Pengaruh Kemudahan Dan Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT . Pegadaian (PERSERO) Cabang Jember', 2019 <[http://digilib.uinkhas.ac.id/18302/1/Ilmi Farajun Rikza_E20151043.pdf](http://digilib.uinkhas.ac.id/18302/1/Ilmi_Farajun_Rikza_E20151043.pdf)>.

¹⁹ Rizka Ayunda Putri, "Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta)", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2019.

²⁰ Fitriana Purnama Sastra, 'Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru', 11, 2019, 1-7 <<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/8483>>.

Penelitian tentang kecepatan layanan pernah dilakukan oleh Rahma Novita Sari, membuah hasil Kualitas layanan dalam penelitian ini ada empat dimensi, kepercayaan, akurasi, kecepatan, dan keamanan. Kepercayaan dan kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan, sedangkan akurasi dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan.²¹

Adapun Kania Nisa Fauziah etc, pernah meneliti juga, dan memberikan jawaban penelitiannya variabel kelengkapan data, ketelitian, kecepatan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Federal International Finance (FIF) Cabang Batam.²²

Penelitian terdahulu tentang kemudahan layanan dilakukan oleh Fathul Arifin, dengan hasil variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Yogyakarta.²³

Selain itu Muhammad Qoes Atieq dan Mar'atul Azizah juga melakukan penelitian serupa, dengan menyimpulkan hasil Variabel Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat menggunakan Layanan Digital Syariah Pegadaian Syariah Inderamayu. Semakin memiliki manfaat dan kemudahan penggunaan layanan digital syariah tersebut maka akan semakin meningkat pula minat menggunakan Layanan Digital Syariah Pegadaian Syariah Cabang Inderamayu.²⁴

²¹ Rahma Novita Sari, 'Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah', *E-Proceeding of Management*, 2.1 (2015), 738–48.

²² Kania Nisa Fauziah, Sudianto, and Septa Diana Nabella, 'Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Federal International Finance (Fif) Cabang Batam', *Postgraduate Management Journal*, 2.1 (2022), 40–51 <<http://ojs3.lppm-uis.org/index.php/PMJ/article/view/418/360>>.

²³ Fathul Arifin, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Yogyakarta', 2020 <<https://etd.umy.ac.id/id/eprint/2307/>>.

²⁴ Mar'atul Azizah Muhammad Qoes Atieq, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital Di Pegadaian Syariah Cabang ...',

Untuk Theory terkait biaya pemeliharaan penulis mengambil dari Fatwa DSN No. pada Rahn: 25/DSN-MUI/III/2001, disebutkan bahwa biaya pemeliharaan dan perawatan Marhun merupakan kewajiban *Ranin* (orang yang menitipkan) dan tidak dapat didasarkan pada besarnya Marhun Bih, jika tidak dapat melunasi *Marhun Bih* (barang yang dititipkan), maka penjualan melalui lelang sesuai syariah dengan hasil yang digunakan untuk membayar kembali *Marhun bih*, biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* yang belum dibayar, dan biaya lelang. Kelebihan biaya lelang akan menjadi milik *Laning*, dan kekurangannya akan ditanggung oleh Laning.²⁵

Untuk *theory* dari kecepatan layanan penulis mengutip dari penelitian Parjono, yang diartikan kecepatan pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan pemuasan keinginan nasabah, serta ketepatan penyampaian hak nasabah dalam upaya mewujudkan harapan dari nasabah tersebut. Mendapatkan kecepatan layanan dalam etos kerja Pegadaian merupakan hak yang dimiliki nasabah, karena nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dalam penelitian ini penulis mengambil kecepatan layanan sebagai variable yang memengaruhi atau memenuhi kebutuhan nasabah.²⁶

Untuk *theory* kemudahan layanan penulis mengutip, Andryanto sebagaimana yang diartikan seseorang percaya memakai teknologi akan bebas dari satu usaha yang berarti kemudahan (*ease*) memiliki arti tidak ada kesulitan atau tidak memerlukan usaha saat menggunakan teknologi tersebut. Demikian persepsi mengenai kemudahan layanan terhadap nasabah, nasabah tidak perlu kesulitan dalam penggunaan layanan di Pegadaian. Kemudahan pencairan dana yang beralih nasabah merasa nyaman dan senang dengan system kerja di pegadaian, prosedur pencairan yang fariatif serta mudah, proses pengajuan yang inofatif, menyenangkan serta biaya jasa pemeliharaan terjagkau.²⁷

Optimal: Jurnal Ekonomi Dan ..., 15.1 (2021), 1–17
<<http://repository.syekhnurjati.ac.id/4962/>>.

²⁵ DSN-MUI, "Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 92/DSN-MUI/IV/2014 Tentang Pembiayaan Yang Disertai Rahn (At-Tamwil Al-Mautsuq Bi Al-Rahn)", 19, 2014, 1–7 <<https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/?s=rahn>>.

²⁶ Parjono Uchti Sani, "Kontribusi Kecepatan Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen PT.JNE Konter Perak Timur", *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2.1 (2014), 1–15
<<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/7069>>.

²⁷ Nadia Isnawati, "Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Aplikasi

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian terkait biaya jasa pemeliharaan, kecepatan layanan, dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah gadai. Sekaligus pembaharuan (*novelty*) untuk dari penelitian terdahulu yaitu dengan berlatar belakang di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Penulis mengambil latar belakang di Pegadaian Syariah Ronggolawe karena penulis dulu melakukan Praktik Pelatihan Lapangan (PPL) disana. Sehingga sudah menganalisis kasus yang terjadi di lapangan

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh biaya pemeliharaan (*mu'nah*), kecepatan layanan, kemudahan layanan, pada keputusan nasabah. Karena itu penulis meneliti skripsi dengan judul, **“Pengaruh Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*), Kecepatan Layanan Dan Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Gadai Emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat ditarik pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*) gadai emas berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus?
2. Apakah Kecepatan Layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus?
3. Apakah pengaruh kemudahan layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah tersaji di atas penulis membagi tujuan dalam tiga kriteria sebagaimana berikut :

1. Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) gadai emas terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

Instagram Di Jakarta Timur (Studi Pada Pengguna Instagram Di Jakarta Timur)", *Jurnal STEI Ekonomi*, 5.3 (2020), 1–19
<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2648>.

2. Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecepatan layanan gadai emas terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.
3. Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan layanan gadai emas terhadap keputusan nasabah di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Selain mengevaluasi tujuan yang dicapai oleh makalah ini, kita juga perlu mengetahui manfaat yang diharapkan dari penulisan makalah ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pemahaman ide dan mencari tahu mengapa orang menggadaikan emas di PT. Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe.
 - b. Memberikan informasi kepada PT. Pertimbangan pegadaian syariah bagi nasabah saat menggadaikan emas dengan PT. Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe.
2. Manfaat Praktis
 - a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan nasabah gadai emas di PT. Ronggolawe Unit Pegadaian Syariah meningkatkan kepuasan nasabah.
 - b. Literasi sebagai pihak lain yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian perilaku konsumen dan kepuasan konsumen di PT. Unit Pegadaian Syariah Ronggolawe.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan proposal skripsi penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh suatu gambaran penjelasan secara garis besar pada masing-masing bagian yang berkaitan, dengan demikian dapat dihasilkan penelitian yang sistematis serta alamiah. Berikut sistematika penulisan skripsi, yaitu:

1. Bagian Awal. Bagian ini terdiri dari Halaman Judul, Persetujuan Pembimbing Skripsi, Pengesahan Munaqosah, Keaslian Skripsi, Abstrak, Motto, Persembahan, Transliterasi Arab-Latin, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar.
2. Bagian Isi. Pada bagian ini membuat garis besar yang terdiri dari lima BAB, antara BAB I sampai BAB V saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, sebagaimana berikut ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian dalam menulis skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori yang memuat tentang teori pengaruh biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*), kecepatan layanan, kemudahan layanan dan keputusan nasabah gadai emas, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variable, uji validitas dan reliabilitas instrument, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan. Yaitu tentang gambaran obyek penelitian, analisis data (menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji pra syarat, uji hipotesis dan pembahasan tentang pengaruh biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) kecepatan layanan dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang Simpulan dan Saran. Bagian akhir meliputi Daftar Pustaka dan Lampiran lainnya.