

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **A. Keputusan**

##### **1. *Theory of reasoned action* (TRA)**

Pada penggunaan teori TRA menjelaskan proses pengambilan keputusan individu dalam konteks sumber daya yang terbatas dan harapan sosial. Dalam hal ini tiap-tiap perusahaan memiliki harapan sosial yang tinggi untuk tetap bersaing mempertahankan eksistensinya, namun persiapan sumber daya juga sangat diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut.<sup>18</sup>

*Theory of reasoned action* (TRA) menjelaskan bahwa sikap individu mengarah pada perilaku yang terdiri dari kepercayaan dalam melakukan sebuah perilaku, penilaian dampak atas sebuah perilaku, norma subjektif dan motivasi. Sikap pada TRA didefinisikan sebagai perasaan positif dan negatif, suka atau tidak suka jika harus melakukan suatu perilaku tertentu.

TRA menyatakan bahwa perilaku individu ditentukan oleh minat berperilaku individu, sedangkan keputusan berperilaku ditentukan oleh sikap dan norma subjektif. Norma subjektif diartikan sebagai persepsi individu terhadap kepercayaan orang mempengaruhi dirinya dalam melakukan

---

<sup>18</sup> Fitroh Rismy Farazila Economics Nsafe and Vol No, "Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, Strategi Dan Implementasi Teknologi Informasi Pada Audit Era Digital" 1, no. 2 (2021): 1–5.

suatu yang masih meragukan atau dalam pertimbangan (Fishbein dan Ajzen,1975). Penggunaan TRA untuk memprediksi minat perilaku harus dapat membedakan apakah perilaku yang dilakukan adalah perilaku sukarela atau tidak.<sup>19</sup>

## 2. *Theory Of Planned Behavior* (TPB)

*Theory Of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori perilaku yang direncanakan. Ajzen mengatakan bahwa “*Theory Of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang menjelaskan permasalahan-permasalahan apa yang membuat seseorang melakukan tindakan tertentu.”<sup>20</sup>

Teori ini dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 yaitu dengan menambahkan konstruk yang belum ada di *Theory of Reasoned Action* (TRA). Konstruk yang belum ditambahkan adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) yang berguna untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan dan keterbatasannya dari sumber daya yang digunakan untuk melakukannya.<sup>21</sup>

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) digunakan untuk menjelaskan perilaku seseorang dalam melakukan keputusan. Sehingga penelitian akan sejalan ketika menggunakan teori ini, dimana proses pengambilan keputusan

---

<sup>19</sup> Romindo dan Mutaqqin,” E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya “. (Medan:yayasan kita menulis),h.87.

<sup>20</sup> Indyah Hartami Santi dan Bayu Erdani, “Technology Acceptance Model Penggunaanya Pada Analisis User Experience Dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat”. (yogyakarta:NEM, 2021), h. 9.

<sup>21</sup> Irwan, Etika Dan Perilaku Kesehatan, (Yogyakarta:CV Absolute Media, 2018), h. 165

individu dan persepsi individu terhadap kepercayaan orang mempengaruhi dirinya dalam melakukan suatu yang masih meragukan atau dalam pertimbangan untuk melakukan sebuah keputusan.

### 3. Keputusan Dalam Perspektif Islam

Menurut Muhammad Syakir Sula dalam sebuah pekerjaan berdasarkan niat dan tujuan yang ingin dicapai. Perusahaan melaksanakan kegiatan pemasarannya dengan tujuan memperoleh keuntungan. Namun, dalam prinsip hukum syariah, pemasaran ini harus dilandasi dengan semangat beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa, berusaha semaksimal mungkin untuk kesejahteraan bersama, bukan untuk kolektif atau kepentingan pribadi.<sup>22</sup>

Menurut pandangan Islam, ketika berbicara tentang pengambilan keputusan tidaklah semata-mata hanya berpatokan kepada perkembangan dari sisi material suatu organisasi saja. Namun harus mampu melihat sisi yang lainnya, seperti yang diajarkan Islam tentang *hablumminallah* (hubungan baik dengan Allah), *hablumminannas* (hubungan baik dengan manusia), dan yang terakhir adalah *hablumminal-alam* (hubungan baik dengan alam).<sup>23</sup> Keterlibatan dalam proses apapun Allah SWT melarang

---

<sup>22</sup> Herman Kartajaya & Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006) hal. 140

<sup>23</sup> Rismanto "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Hijab Pada CV. Rabbani Asysa Kota Bengkulu" "Skripsi IAIN Bengkulu 2016

umatnya dalam kerugian, seperti halnya dalam aktifitas pembelian. Manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dengan keinginan, antara yang baik dan yang buruk. Hal ini juga dibenarkan firman Allah SWT dalam surat :

QS an-Nisa ayat 29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ  
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ  
اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, Jangan kamu memakan harta-harta saudaramu dengan cara yang batil, kecuali harta itu diperoleh dengan jalan dagang yang ada saling kerelaan dari antara kamu. Dan jangan kamu membunuh diri-diri kamu, karena sesungguhnya Allah Maha Pengasih kepadamu”*.<sup>24</sup>

QS Al-Maidah ayat 100

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ  
فَاتَّقُوا اللَّهَ يَأُولَىٰ الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya:

Katakanlah -wahai Rasul-, "Tidaklah sama antara sesuatu yang baik dan sesuatu yang buruk dilihat dari sisi mana pun, walaupun sesuatu yang buruk itu banyak jumlahnya. Karena banyaknya jumlah sesuatu tidak menunjukkan kemuliaannya. Maka bertakwalah kalian -wahai orang-orang yang berakal sehat- kepada Allah dengan

<sup>24</sup> Tafsir Syekh. H. Abdul Halim Hasan Binjai

*meninggalkan sesuatu yang buruk dan melakukan sesuatu yang baik. Mudah-mudahan kalian berhasil mendapatkan Surga.*"<sup>25</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam memilih keputusan pembelian hendaknya memeriksa informasi yang kita dapat dengan teliti dan kehati-hatian, serta menilai apakah produk tersebut memberikan manfaat atau justru mendatangkan kemudharatan, sebagai konsumen dapat memutuskan untuk membeli atau tidak produk tersebut. Ini dilakukan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan merasa puas.

#### **4. Proses Pengambilan Keputusan**

Sebelum mengambil keputusan perlu berbagai pertimbangan yang matang, agar keputusan yang diambil sesuai apa yang diharapkan. Menurut Rizki Amalia dalam tulisannya yang berjudul "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah*" proses yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa atau produk tertentu sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan suatu

---

<sup>25</sup> Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia diakses dari: <https://tafsirweb.com/1984-quran-surat-al-maidah-ayat-100.html> pada hari Jum'at 9 Juli 2021 pukul.08.40 WIB

<sup>26</sup> Rizky Amalia, 2014, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Bank Syariah Mandiri Cabang Padang)*", skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. h.22-23

jasa, ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

- b. Pencarian informasi pada tahap ini konsumen melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh nasabah akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.
- c. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak nasabah, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.
- d. Keputusan untuk menggunakan jasa, Bagi nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.
- e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya nasabah merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali akan terjadi, sementara jika nasabah tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa yang lain.

## B. Nilai Taksiran

### 1. Pengertian Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah perkiraan harga jual yang ditetapkan pihak pemilik dana.<sup>27</sup> Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, nilai taksiran tersebut digunakan sebagai acuan pembayaran, dengan cara meminimalisasi risiko di masa mendatang jika nasabah tidak mampu atau tidak mau mengembalikan pinjaman. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kebutuhannya.<sup>28</sup>

### 2. Nilai Taksiran Dalam Perspektif Islam

Nilai atau harga perkiraan yang akan dijadikan jaminan didasarkan harga jadi dari nilai barang yang digadaikan. Di dalam landasan hukum Islam dari ayat Al-Qur'an telah memberikan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penetapan harga sesuai dengan firman Allah SWT:

Q.S Al-Muddassir ayat 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

---

<sup>27</sup> Joko Saslim, *jangan investasi emas*, (Jakarta: visi medi, 2010). h. 57

<sup>28</sup> Rambat lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba, 2019), hlm. 70-71.

Artinya :

“(Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya) dia tergadai, yaitu diazab di dalam neraka disebabkan amal perbuatannya sendiri”.<sup>29</sup>

Berdasarkan tafsir ayat diatas merupakan pernyataan kepada manusia seluruhnya dalam kaitan dengan kebebasan memilih yang telah ditegaskan pada ayat-ayat sebelumnya. Manusia mau maju meraih kebaikan atau mundur yang jelas setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya masing-masing, kecuali golongan kanan golongan inilah yang meraih keberuntungan karena memilih yang baik.<sup>30</sup>

Q. S An-Nisa ayat 29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ  
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :

“Wahai orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar redha meredhai di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Tafsir Jalalayn

<sup>30</sup> Tafsir Ringkas Kemenag RI Q.S Al-Muddassir ayat 38

<sup>31</sup> Terjemahan Al Hidayah Al Qur'an Al Karim (Rasm Uthmani) Dalam Bahasa Melayu ( Kuala Lumpur : Al-Hidayah House Of Qur'an SDN BHD, 2011 ), hlm. 83 repository.unisba.ac.id

Berdasarkan tafsir ayat diatas bahwasanya penetapan harga atau nilai taksiran harus didasari redha meredhai satu sama lain. Dalam penaksiran barang gadai, Pihak BSI Radial semaksimal mungkin menghindari hasil penaksiran yang tidak menguntungkan bagi nasabah atau para pihak itu sendiri. Oleh karena itu, estimasi nilai didasarkan pada harga jadi, harga pasar dan peraturan yang berlaku dalam jangka waktu tertentu. Disediakan dan digunakan sebagai jaminan untuk meminimalkan resiko yang akan terjadi.<sup>32</sup>

### **3. Proses Penaksiran Nilai Emas**

Sebelum menentukan harga jadi, dalam melakukan penaksiran emas digunakan beberapa proses alat ukur untuk mengetahui kualitas emas tersebut sebagai berikut:

- a. Tahap pertama, yang di lakukan oleh penaksir adalah menguji keaslian emas dengan jarum uji maupun batu asah khusus untuk mengetahuikualitas emas tersebut.
- b. Tahap kedua, kemurnian emas diukur melalui air uji, kemudian penaksir akan menimbang berat emas tersebut dengan timbangan elektrik.
- c. Tahap ketiga, setelah dilakukan kedua tahap tersebut maka akan diketahui seberapa besar nilai taksiran yang dapat diberikan terhadap emas tersebut.

---

<sup>32</sup> Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

## C. Biaya Penitipan

### 1. Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Biaya penitipan adalah uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa.<sup>33</sup> Menurut kamus perbankan syariah, biaya penitipan (*ujrah*) adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan<sup>34</sup>, di bank syariah tidak ada bunga, tetapi ada biaya penitipan.

Menurut Hanafiah *ujrah* adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan.<sup>35</sup> Menurut Syaikh Syihab al-Din dan Syaikh Umainas *ujrah* adalah akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu.

### 2. Biaya Penitipan Dalam Perspektif Islam

Manusia diciptakan oleh Allah SWT sebagai makhluk yang tidak bisa hidup sendiri tanpa membutuhkan bantuan orang lain. salah satu bentuk kegiatan manusia dalam lingkup muamalah ialah upah-mengupah, dalam fiqh islam disebut *ujrah*. Menurut jumhur ulama, biaya penitipan (*Ujrah*) adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh

---

<sup>33</sup> Ahmad Wardi Muslich, „*Fiqh Muamalah*” (Jakarta: amzah, 2013), hlm. 321.

<sup>34</sup> Maryanto Supriyono, „*Buku Pintar Perbankan*” (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 162.

<sup>35</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 115

syara'. Kebolehan Ujrah Berdasarkan Hukum Al-Quran Seperti yang di jelaskan pada hadits Bukhari Muslim dan QS Al-Baqarah Ayat 233 yang berkaitan dengan Biaya penititan (*Ujrah*):

Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim;

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِحْتَجِمَ وَأَعْطِيَ الْحُجَّامَ أَجْرَهُ -

Artinya:

Bahwa Rasulullah SAW bersabda: “*Berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya kepada tukang bekam itu.*”<sup>36</sup>

QS Al-Baqarah Ayat 233

﴿ وَالْوَالِدَاتُ يُرْضِعْنَ أَوْلَادَهُنَّ حَوْلَيْنِ كَامِلَيْنِ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُتِمَّ  
الرِّضَاعَ وَعَلَى الْمَوْلُودِ لَهُ رِزْقُهُنَّ وَكِسْوَتُهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ لَا تُكَلَّفُ  
نَفْسٌ إِلَّا وُسْعَهَا لَا تُضَارَّ وَالِدَةٌ بِوَلَدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَهُ بِوَلَدِهِ  
وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِّنْهُمَا  
وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا

---

<sup>36</sup> Achmad Sunarto dkk, Terjemah Shahih Bukhari, Jilid 7, (Semarang: CV. Assyifa, 1993), h. 483

جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْعُرُوفِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا

أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١٢٢﴾

Artinya:

“Para ibu hendaklah menyusukan anak-anaknya selama dua tahun penuh, Yaitu bagi yang ingin menyempurnakan penyusuan. dan kewajiban ayah memberi Makan dan pakaian kepada Para ibu dengan cara ma'ruf. seseorang tidak dibebani melainkan menurut kadar kesanggupannya. janganlah seorang ibu menderita kesengsaraan karena anaknya dan seorang ayah karena anaknya, dan warispun berkewajiban demikian. apabila keduanya ingin menyapah (sebelum dua tahun) dengan kerelaan keduanya dan permusyawaratan, Maka tidak ada dosa atas keduanya. dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan.”<sup>37</sup>

Berdasarkan tafsir ayat diatas bahwasanya ungkapan “Apabila kamu memberikan pembayaran yang patut” hal tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat kewajiban membayar upah (*fee*) secara patut. Dalam hal ini termaksud didalamnya jasa penyewaan atau biaya penitipan.

### 3. Proses Rincian Biaya Penitipan

Di BSI Radial biaya penitipannya 1.5% pebulan dari nilai taksir emas dibawah Rp.20.000.000-,dengan biaya administrasinya sebesar Rp. 25.000-,untuk transaksi Rp. 20.000.000 - Rp. 80.000.000 biaya penitipannya

---

<sup>37</sup> Tafsir Tahliliy Majalah SM Edisi 12 Tahun 2018

sebesar 1.8% dengan biaya administrasinya sebesar Rp. 80.000-, untuk transaksi Rp. Rp. 80.000.000 keatas biaya penitipannya sebesar 2% dengan biaya administrasinya sebesar Rp. 125.000-,<sup>38</sup> Lebih rinci biaya yang biasa dikenakan kepada nasabah pada BSI Radial adalah sebagai berikut:

1. Biaya administrasi dibayar dimuka. Biaya administrasi adalah ongkos atau pengorbanan materi yang dikeluarkan oleh bank dalam melaksanakan akad gadai dengan nasabah pegadai. Karena biaya administrasi merupakan ongkos yang dikeluarkan oleh bank tersebut, maka pihak bank lebih mengetahui rincian biaya administrasi. Setelah dihitung total biaya administrasi, nasabah atau penggadai diwajibkan mengganti biaya administrasi tersebut.
2. Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang jaminan gadai selama jangka waktu yang ditetapkan pada akad gadai. Sesuai pendapat mayoritas ulama, biaya pemeliharaan atau penyimpanan menjadi tanggungan nasabah penggadai, sebab pada dasarnya nasabah masih menjadi pemilik sah dari barang yang

---

<sup>38</sup> Maryanto Supriyono, „*Buku Pintar Perbankan*” (Yogyakarta: Ando Offset, 2011), hlm. 162.

digadaikan.<sup>39</sup>

Pemeliharaan barang jaminan, tentu merupakan kewajiban pemilik barang. Akan tetapi, untuk memudahkan maka pemeliharaan diserahkan kepada pihak Bank dengan konsekuensi ada biaya pemeliharaan sebagai pengganti kewajiban pemilik barang dalam pemeliharaan. Besar kecilnya biaya, tidak tergantung besar kecilnya dana yang dipinjam. Akan tetapi, dilihat dari nilai taksiran barang yang digadaikan.

## **D. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>40</sup>

Menurut Thorik G. dan Utus H. pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen pada *mind share* yang tertanam,

---

<sup>39</sup> R. Serfianto dkk, „*Investasi dan Gadai Emas*“, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm.94

<sup>40</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), h.15

loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.<sup>41</sup> Menurut Fandy Tjiptono dua faktor utama yang dipengaruhi kualitas pelayanan :

- a. *Expected service*, yaitu jasa yang diharapkan atau diinginkan.
- b. *Perceived service*, yaitu jasa yang dirasakan atau yang dipersepsikan.

Jika kedua faktor tersebut telah sesuai maka kualitas pelayanan dimaksud dianggap baik dan memuaskan. Terlebih lagi bila jasa yang diterima melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Sebaliknya bila *perceived service* lebih rendah dari *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu pemenuhan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi manajemen perusahaan.

## **2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam**

Dalam ketentuan syariah pelayanan bertumpu pada keramahan pegawai kepada seluruh nasabah baik muslim maupun tidak, hal ini sesuai dengan hadist dan firman Allah SWT :

Hadist dari Anas bin Mali Ra:

---

<sup>41</sup> Samsul Arifin, ,, "Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keempuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah""", Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, No 1, Vol.8, (2011), hal.4

سِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا

Artinya :

*"Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari." <sup>42</sup>*

QS. Ali-Imran :159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya :

*"Maka disebabkan dari rahmat Allahlah, engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya berlaku keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah kamu dengan mereka dalam urusan itu." <sup>43</sup>*

Berdasarkan hadist dan tafsir ayat diatas bahwasanya pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan

---

<sup>42</sup> Tafsir Muttafaq'Alaih\_diakses\_pada  
<https://www.voa-islam.com/read/tsaqofah/2013/03/18/23627/permudahlah-dan-jangan-persulit/> hari Jum'at 9 Juli 2021, pukul:09.27 WIB

<sup>43</sup> M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah (Jakarta: Lentera Hati), hlm. 309-310.

nasabah. Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka pelayanan organisasi tersebut dianggap baik. Dimana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk menjadi nasabah potensial.

### 3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat menghindari kemungkinan pelanggan untuk pindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan yang baik adalah ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggannya serta mempraktekkannya langsung dengan tindakan nyata.<sup>44</sup> Parasuraman telah mengidentifikasi lima faktor-faktor kualitas dalam jasa pelayanan sebagai berikut<sup>45</sup>.

- a. Keandalan (*Reability*) : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat.

---

<sup>44</sup> Gusti Putu Ayu Ratih Kusuma Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah* ( Yogyakarta; Penerbit PT.BPR, Hoki di Kabupaten Tabanan, 2009) hlm.34

<sup>45</sup> Rolando Jacobis. *Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkes di BLU RSUP Prof.DR. R.D. Kandou Manado*.Jurnal EMBA 621 Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 619-629

- c. Jaminan (*Assurance*) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas sari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- d. Empati (*Emphaty*) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.
- e. Sarana fisik (*Tangible*) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

## E. Telaah Pustaka

Di dalam sebuah penelitian dibutuhkan dukungan dari hasil-hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Adapun hasil penelitian sebelumnya dapat dilihat dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Telaah Pustaka**

| No | Nama Peneliti  | Hasil Penelitian   | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|--|--|---|
| 1  | Ilham (2020) <sup>46</sup> judul : <i>Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri.</i> | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah . | Sama-sama menggunakan variabel nilai taksiran sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | Penulis menggunakan teknik pengumpulan data isidental sampling sedangkan peneliti menggunakan purposive sampling. Perbedaan lainnya |

<sup>46</sup> Ilham, ‘‘Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi, dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri’’’,*Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 1, Nomor 1, Mei 2020. Hal. 109-125

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
|   |  |   |   | terletak pada variabel independen yakni Promosi, dan Ijarah.  |
| 2 | Andi Alifia , Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto (2021) <sup>47</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas di Bank Syariah"ah Mandiri Jambi.</i> | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai penitipan (ujrah) dan metode angsuran secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel keputusan menjadi nasabah gadai emas di bank syariah mandiri Jambi. | Sama-sama menggunakan variabel Biaya penitipan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.                 | Penulis menggunakan teknik pengumpulan data isidental sampling dengan rumus roscow sedangkan peneliti menggunakan probability sampling dengan rumus slovin. Perbedaan lainnya terletak pada variabel independen yakni prinsip bagi hasil, tingkat pendapatan dan metode angsuran. |
| 3 | Maisur M. Arfan dan Shabri (2016) <sup>48</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh prinsip bagi hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di BandaAceh.</i>            | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Prinsip bagi hasil, tingkat pendapatan, religiusitas, dan kualitas berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah pada bank syariah di kota Banda Aceh.          | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | Penulis menggunakan teknik pengumpulan data isidental sampling sedangkan peneliti menggunakan teknik convenience sampling.  |
| 4 | Indri Laila sari (2018) <sup>49</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh</i>  | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa promosi dan kualitas  | Persamaannya sama-sama menggunakan  | Penulis menggunakan teknik pengumpulan  |

<sup>47</sup>Andi Alifia, Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto. ""Pengaruh Nilai Ujrah dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas di Bank Syariah"ah Mandiri Jambi"" UIN

<sup>48</sup> Maisur M. Arfan dan Shabri, ""Pengaruh prinsip bagi hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di Banda Aceh"" Jurnal Magister Akuntansi ,Pascasarjana Universitas Syiah Kuala 2016

<sup>49</sup> Indri Laila sari ,, ""Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah(Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Godean)"".

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
|   | <i>Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah (Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Godean.</i>   | pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas.   | variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.  | data isidental sampling sedangkan peneliti menggunakan teknik random sampling. Perbedaan lainnya terletak pada variabel idependen yakni promosi.   |
| 5 | Witdayani Wahab (2017) <sup>50</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru.</i>   | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di perbankan pekanbaru.  | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.           | Penulis menggunakan teknik pengumpulan data isidental sampling sedangkan peneliti menggunakan teknik convinience sampling. Perbedaan lainnya peneliti menggunakan 1 variabel independen sedangkan penulis menggunakan 3 variabel independen. |
| 6 | Chairani Siregar (2018) <sup>51</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Biaya , promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.</i> | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai taksiran, biaya-biaya, promosi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan gadai emas di BSM Padangsimpuan. | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel nilai taksiran dan pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | Perbedaannya terletak pada variabel idependen yakni promosi.   |

<sup>50</sup> Wirdayani Wahab, „*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru.*”*Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, vol 2, No.1 (2017)

<sup>51</sup> Chairani Siregar „*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Biaya , promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.*”*Thesis, IAIN Padangsidempuan*.2018

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| 7 | Hesti Maya Sari, Nurlina dan Ely Wariningsih (2017) <sup>52</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.</i>                 | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.  | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | Penulis menggunakan teknik pengumpulan data isidental sampling sedangkan peneliti menggunakan teknik random samling. Perbedaan lainnya terletak pada variabel independen yakni motivasi. |
| 8 | Rini Kurniawati (2019) <sup>53</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi.</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pembiayann murabahah pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi. | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | Perbedaannya terletak pada variabel independen yakni kualitas produk.  |
| 9 | Yulia Dwi Anggraini (2018) <sup>54</sup> dengan judul penelitian <i>Pengaruh biaya penitipan (ujrah) terhadap keputusan nasabah gadai emas.</i>  | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa biaya penitipan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.  | Persamaannya sama-sama menggunakan variabel biaya penitipan sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen.    | Perbedaannya peneliti menggunakan 1 variabel independen sedangkan penulis menggunakan 3 variabel independen.   |
| 1 | Evie Rentiwi (2020) <sup>55</sup> dengan judul   | Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa  | Persamaannya sama-sama  | Perbedaannya terletak pada   |

<sup>52</sup> Hesti Maya Sari, Nurlina dan Ely Wariningsih “*Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Sinarmas Syariah Padang.*”” Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 8, Nomor 2, Mei 2017

<sup>53</sup> Rini Kurniawati “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Bank BRI Syariah KCP Ngawi.*”” Instut Agama Islam Ponorogo, 2019

<sup>54</sup> Yulia Dwi Anggraini, ,, “*Pengaruh biaya penitipan (ujrah) terhadap kepuasan nasabah gadai emas (studi kasus pada pegadaian syariah way halim bandar lampung)*”” . Thesis UIN Raden Intan Lampung, 2018.

<sup>55</sup> Evie Rentiwi, ,, “*Pengaruh promosi dan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pada produk gadai emas dalam perspektif ekonomi islam*”” . UIN Raden Intan

|   |  |  |                                    |
|---|--|--|------------------------------------|
| penelitian <i>Pengaruh promosi dan nilai taksiran terhadap keputusan nasabah pada produk gadai emas dalam perspektif ekonomi islam.</i> | promosi dan nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas. | menggunakan variabel nilai taksiran sebagai variabel independen dan keputusan nasabah sebagai variabel dependen. | variabel independen yakni promosi. |
|---|--|--|------------------------------------|

## F. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu rumusan yang sangat penting dalam penelitian. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. <sup>56</sup> Dari penelitian-penelitian terdahulu serta teori diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan sebagai jawaban sementara memperoleh gambaran objektif tentang nilai taksiran, biaya penitipan dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Radial,

### 1. Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas.

Nilai taksir emas dapat dijadikan patokan bagi nasabah untuk memilih menggadaikan emasnya di lembaga gadai. Nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kehidupannya.<sup>57</sup> Nilai taksiran adalah

---

Lampung, 2020.

<sup>56</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kualitatif", (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm.96.

<sup>57</sup> Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta :

perkiraan harga jual yang ditetapkan pihak pemilik dana.<sup>58</sup> Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, nilai taksiran tersebut digunakan sebagai acuan pembayaran, dengan cara meminimalisasi risiko di masa mendatang jika nasabah tidak mampu atau tidak mau mengembalikan pinjaman.

**H1 = Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas.**

## **2. Biaya Penitipan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas.**

Biaya penitipan adalah uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa.<sup>59</sup> Menurut Hanafiah ujah adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan.<sup>60</sup> Biaya penitipan dibayar pada saat jatuh tempo mulai dari pembayaran pertama.<sup>61</sup> Jadi, pada saat jatuh tempo nasabah wajib membayar biaya titip di tambah utang pokok untuk menebus emas perhiasan yang digadaikan. Jika nasabah belum dapat melunasi, nasabah dapat membayar biaya titipnya saja dan memperpanjang selama empat bulan lagi<sup>62</sup>. Biaya perpanjangan gadai dikenakan pada nasabah yang belum dapat melunasi atau memperpanjang akadnya.

---

Salemba Empat, 2019) h.70-71

<sup>58</sup> Joko Saslim, *jangan investasi emas*, (Jakarta: visi medi, 2010). h. 57

<sup>59</sup> Ahmad Wardi Muslich, “*Fiqih Muamalah*” ( Jakarta : Amzah, 2013), hlm. 321

<sup>60</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002) hlm. 115

<sup>61</sup> Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

<sup>62</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2005), hlm.15

**H2 = Biaya Penitipan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas.**

### **3. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas.**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Thorik G. dan Utus H. pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen pada *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.<sup>63</sup>

**H3 = Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas.**

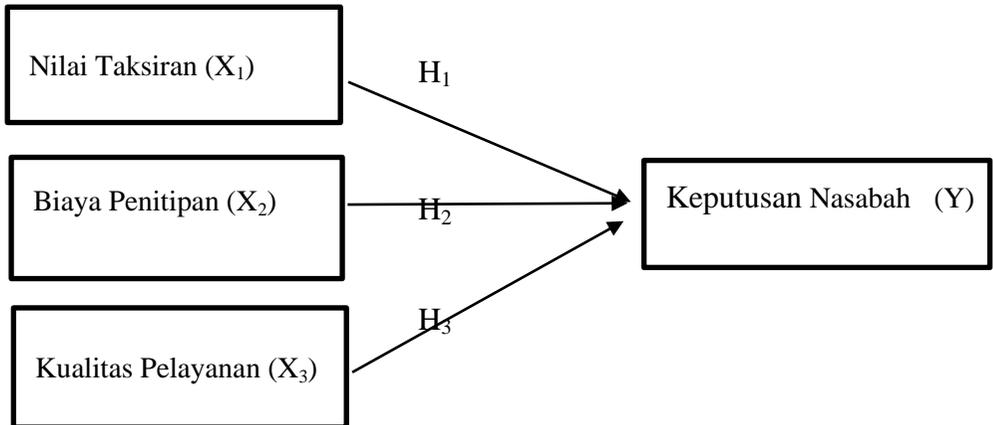
## **G. Kerangka Berpikir**

Adapun kerangka teori dan kerangka konsep yang tepat untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>63</sup> Samsul Arifin, ‘‘Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah’’, Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, No 1, Vol.8, (2011), hlm.4

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



Keterangan :

X<sub>1</sub> : Nilai Taksiran (Variabel Bebas)

X<sub>2</sub> : Biaya Penitipan (Variabel Bebas)

X<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas)

Y : Keputusan Nasabah (Variabel Terikat)

H<sub>1</sub> : Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

H<sub>2</sub> : Pengaruh Biaya Penitipan Terhadap Keputusan Nasabah

H<sub>3</sub> : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.