

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Keputusan Nasabah

1. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, mendefinisikan bahwa keputusan merupakan pemilihan yang dilakukan dalam suatu tindakan tertentu terhadap dua pilihan alternatif atau lebih.¹ Menurut M. Anang Firmansyah, pengambilan keputusan adalah suatu hasil terhadap proses secara kognitif yang menuju pada suatu pemilihan sebagai suatu tindakan dari beberapa alternatif yang ada. Dalam proses pengambilan keputusan akan memberikan satu pilihan yang tepat, dan dapat berupa suatu tindakan atau opini terhadap pilihan yang telah ditentukan.²

Menurut J. Griffin yang dikutip oleh R. Rama Riyan Jazulia bahwa keputusan nasabah dalam mengambil produk adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia alternatif lainnya.³ Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan oleh nasabah dalam memilih satu

¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013, hlm. 120.

² M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018, hlm. 25.

³ R. Rama Riyan Jazulia. 2018. Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2, hlm. 97

pilihan alternatif dari beberapa alternatif yang ada untuk memilih sebuah produk jasa tertentu secara tepat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah

Dalam pengambilan keputusan untuk memperoleh barang atau jasa menimbulkan adanya perilaku konsumen untuk memilih, membeli, dan bagaimana menggunakan barang atau jasa tersebut agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Untuk itu dengan adanya perilaku konsumen dalam mengambil keputusan, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan adalah:

a) Faktor Budaya

Kelas budaya, sub-budaya dan sosial dapat memberikan pengaruh pada perilaku pembelian konsumen. Budaya merupakan suatu determinan dasar keinginan seseorang dan atau perilaku seseorang. Setiap budaya terdiri atas adanya beberapa sub-budaya (bangsa, suku, daerah) yang lebih kecil yang dapat memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih rinci kepada anggotanya.

b) Faktor Sosial

Selain dari faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga serta peran sosial dan status dapat mempengaruhi perilaku pembelian.

c) Faktor Pribadi

Selain faktor budaya dan sosial, keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh adanya karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan atau kondisi ekonomi, kepribadian, serta gaya hidup. Dari adanya beberapa karakteristik pribadi ini memberikan dampak secara langsung kepada perilaku konsumen.

d) Faktor Psikologis

Adanya faktor psikologi juga berpengaruh pada pilihan pembelian yaitu adanya motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori.⁴

3. Indikator Keputusan Nasabah

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, indikator dalam keputusan pembelian terdiri dari:

a) Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai saat pembeli mulai menyadari adanya suatu masalah atau kebutuhan yang disebabkan oleh adanya rangsangan internal atau pun eksternal.

b) Pencarian informasi

Seorang konsumen/ nasabah yang mulai tergugah minatnya terhadap produk akan mencari sumber informasi. Sumber informasi utama konsumen dibagi menjadi empat yaitu:

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009, hlm. 166-170

- Pribadi: keluarga, teman, tetangga, atau rekan
- Komersial: iklan, situs web, wiraniaga, kemasan, atau tampilan
- Publik: media sosial
- Eksperimental: penggunaan produk

c) Evaluasi alternatif

Ada beberapa konsep dasar yang dapat membantu memahami dalam proses evaluasi: Pertama, konsumen/ nasabah berusaha memuaskan kebutuhannya. Kedua, konsumen/ nasabah mencari manfaat dari sebuah produk. Ketiga, konsumen/ nasabah melihat masing-masing produk dengan berbagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang diperlukan sekaligus dapat memenuhi kebutuhan.

d) Keputusan menggunakan jasa

Bagi konsumen/ nasabah yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap produk yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga, biaya atau tingkat kebutuhan.

e) Perilaku pasca penggunaan jasa

Dengan digunakannya jasa tertentu, nasabah akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Jika merasa puas, ada kemungkinan untuk menggunakannya

kembali di masa yang akan datang, sementara jika tidak merasa puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.⁵

B. Nilai Taksiran

1. Pengertian Nilai Taksiran

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, nilai adalah harga (taksiran harga), banyak sedikitnya isi, kadar, atau mutu.⁶ Dan taksiran adalah kiraan atau hitungan.⁷ Sedangkan menurut Rieko Mahadana taksiran adalah perkiraan harga jual emas yang perhitungannya ditentukan oleh pihak pegadaian.⁸ Maka, nilai taksiran menurut Joko Salim ialah perkiraan harga jual suatu benda yang ditentukan oleh pemilik dana.⁹ Sedangkan menurut Damanhur dan Leni Darwina, nilai taksiran adalah menentukan perkiraan harga terhadap suatu benda yang akan dijadikan jaminan berdasarkan pada harga pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksiran tidak boleh sama atau lebih tinggi dari harga pasar.¹⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai taksiran

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*.....hlm. 184-190

⁶ Andarini Saptika dan Rizal Amarulloh, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Multazam Mulia Utama, 2015, hlm. 826.

⁷ Andarini Saptika dan Rizal Amarulloh, *Kamus Bahasa Indonesia*.....hlm. 1219.

⁸ Rieko Mahadana, *Investasi Emas Batangan untuk Orang Gajian*, Yogyakarta: Khitah Publishing, 2012, hlm. 118.

⁹ Joko Salim, *Kitab Sakti Investasi*, Yogyakarta: Gradien Mediatama, 2015, hlm. 99.

¹⁰ Damanhur dan Leni Darwina. 2011. Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari'ah Kota Lhokseumawe. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9 No. 2, hlm. 502

adalah perkiraan nilai atau harga terhadap suatu benda tertentu yang perhitungannya ditentukan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.

Nilai taksiran terhadap suatu barang menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diperoleh, nasabah dapat memperoleh pinjaman mulai dari pinjaman minimal sampai pinjaman maksimal berdasarkan nilai barang jaminannya. Tinggi rendahnya nilai taksiran akan menentukan keputusan nasabah dalam melakukan gadai. Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani yang di kutip oleh R. Rama Riyan Jazulia, nilai taksiran yang tinggi terhadap suatu produk dapat mendorong keputusan nasabah untuk menggunakan jasa di pegadaian sehingga nasabah akan memberikan respon yang positif jika nilai yang dihasilkan dari suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat sesuai kebutuhan yang diperlukannya.

Adapun pedoman penaksiran barang berupa barang kantong dan barang gudang. Barang kantong terdiri dari emas dan permata yang ditaksir berdasarkan pada Harga Pasar Pusat (HPP), sebelum dijadikan patokan umum disesuaikan dengan presentase dari Standar Taksiran Logam (STL) dan Standar Taksiran Permata (STP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat pegadaian. Sedangkan barang gudang yaitu mobil, motor, dan barang elektronik seperti HP dan laptop dapat ditaksir sesuai Harga Pasar Setempat (HPS) yang didasarkan pada harga pasar baru (toko) di daerah setempat.¹¹

¹¹ R. Rama Riyan Jazulia. 2018. Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2, hlm. 94

2. Prosedur Penaksiran Emas

Penaksiran barang gadai dilakukan oleh Penaksir yang sudah mempunyai keahlian dan pengalaman khusus dalam melakukan penaksiran barang gadai. Dalam melakukan penaksiran emas, biasanya standar kadar karat yang digunakan pada perhiasan umumnya berkisar dari 18 sampai 22 karat.¹² Adapun prosedur penaksiran gadai emas yaitu:

- a) Tahap pertama ialah nasabah melakukan pengisian formulir permintaan *rahn* yang sudah disediakan
- b) Tahap kedua yaitu nasabah memberikan formulir permintaan *rahn* yang telah diisi beserta dengan identitas nasabah yaitu KTP dan barang jaminan
- c) Tahap ketiga, petugas pegadaian yaitu penaksir akan menaksir barang jaminan tersebut sesuai peraturan pegadaian syariah
- d) Selanjutnya ialah menentukan besarnya jumlah pinjaman, untuk emas memiliki persentase 92-95% dari nilai taksiran emas
- e) Setelah diketahui nilai taksiran emas, selanjutnya yaitu apabila nasabah menyetujui untuk melakukan gadai maka nasabah akan menandatangani surat akad dan menerima uang pinjaman.¹³

Tabel 2.1

Besar Taksiran dan Maksimal Pinjaman

Golongan Marhun Bih	Besar Taksiran (Rp)	Maksimal Pinjaman
A	20.000 – 500.000	95%

¹² Sofyan Bachmid, dkk. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 1 No. 2, hlm. 77

¹³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: KENCANA, 2014, hlm. 399

B	510.000 – 5.000.000	92%
C	5.000.000 – 20.000.000	92%
D	>20.000.000	93%

Sumber: Data Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang, 2021.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai Taksiran

Dalam menentukan nilai taksiran dari suatu barang terdapat adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

a) Jenis Barang

Barang yang dapat dijadikan sebagai jaminan ialah barang yang memiliki nilai. Barang tersebut dapat berupa barang kantong dan barang gudang. Barang kantong terdiri dari emas dan permata, sedangkan barang gudang meliputi mobil, sepeda motor, dan barang elektronik seperti HP dan laptop. Jenis barang yang diajukan sebagai jaminan dalam gadai mempengaruhi dalam besarnya jumlah nilai taksiran yang diberikan kepada nasabah, sehingga menentukan jumlah pinjaman yang dapat diperoleh oleh nasabah.

b) Harga Pasar Pusat (HPP)

Harga Pasar Pusat (HPP) adalah harga pasar khusus untuk emas dan permata yang ditetapkan oleh Direksi sebagai patokan umum seluruh outlet pegadaian syariah berdasarkan Standar Taksiran Logam (STL). Standar Taksiran Logam (STL) adalah harga pasar yang digunakan untuk menetapkan taksiran emas. Ketentuan Standar Taksiran Logam (STL) ini mempengaruhi

nilai taksiran terhadap emas. Selain itu, jumlah karat dan gram pada emas berpengaruh terhadap taksiran emas yang menentukan besar kecinya nilai taksiran.

c) **Harga Pasar Setempat (HPS)**

Harga Pasar Setempat (HPS) adalah harga pasar khusus barang-barang gudang seperti mobil, sepeda motor, elektronik dan lainnya berdasarkan pada harga pasar second di daerah setempat serta dilihat juga kualitas dan usia dari barang tersebut untuk mendapatkan nilai taksiran yang tepat.¹⁴

4. Indikator Nilai Taksiran

Menurut Arti Lina Rahmawati dan Kurniawati Mutmainah bahwa indikator dalam nilai taksiran adalah sebagai berikut:

- a) Kesesuaian nilai taksir dengan barang jaminan
- b) Kesesuaian penaksiran karat emas dengan harga pasar
- c) Kesesuaian penaksiran barang gudang.¹⁵

C. Biaya Ijarah

1. Pengertian Biaya Ijarah

Menurut Mulyadi dalam buku I Gusti Putu Darya, biaya merupakan pengorbanan yang dikeluarkan secara ekonomis yang dapat diukur dalam

¹⁴ Muhammad dan Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2003, hlm. 34

¹⁵ Arti Lina Rahmawati dan Kurniawati Mutmainah. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Gadai di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Kebondalem Magelang. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, Vol. 1 No. 2, hlm. 214

bentuk satuan uang baik yang telah terjadi, sedang terjadi atau kemungkinan baru akan terjadi dengan tujuan tertentu.¹⁶ Dan ijarah memiliki beberapa definisi diantaranya didefinisikan oleh ulama Hanafiyah bahwa ijarah merupakan transaksi yang dilakukan terhadap suatu manfaat dengan imbalan tertentu, sedangkan ulama Syafi'iyah menjelaskan ijarah adalah akad terhadap suatu manfaat tertentu yang bersifat mubah dan boleh untuk dimanfaatkan tetapi dengan adanya suatu imbalan. Dapat disimpulkan bahwa ijarah adalah akad pemindahan hak pakai atau manfaat terhadap suatu barang atau jasa pada waktu tertentu dengan adanya imbalan sebagai upah sewa yang tidak disertai oleh pemindahan kepemilikan terhadap barang yang disewa.¹⁷

Dari pengertian di atas, maka biaya ijarah (sewa) menurut Muhammad Ngasifudin ialah biaya sewa tempat yang diberikan oleh pihak pegadaian terhadap barang yang telah digadaikan oleh nasabah.¹⁸ Jadi, biaya ijarah pada pegadaian syariah merupakan biaya sewa atas barang yang digadaikan sebagai tempat penyimpanan barang tersebut selama barang tersebut belum ditebus oleh pemiliknya.

Biaya ijarah (sewa) dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Besar kecilnya biaya ijarah ditentukan berdasarkan nilai taksiran pada barang dan bukan berdasarkan pada besarnya jumlah pinjaman. Biaya ijarah dihitung per 10 hari dalam jangka

¹⁶ I Gusti Putu Darya, *Akuntansi Manajemen*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019, hlm. 23

¹⁷ Harun, *Fiqh Muamalah*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017, hlm. 122

¹⁸ Muhammad Ngasifudin. 2019. Analisis Biaya Ijarah Dalam Sistem Gadai Syariah. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, Vol. 2 No. 2, hal. 253

waktu 120 hari atau empat bulan sejak masa gadai dimulai, dan akan dibayar setelah uang pinjaman lunas yang disertai dengan pengembalian barang gadai. Dalam menentukan besar kecilnya biaya ijarah, dapat dihitung berdasarkan dari nilai taksiran barang gadai yang dikalikan dengan persentase tarif ijarah berdasarkan golongannya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2
Besar Taksiran dan Persentase Biaya Ijarah

Golongan Marhun Bih	Besar Taksiran (Rp)	Persentase Biaya Ijarah
A	20.000 – 500.000	0,45%
B	510.000 – 5.000.000	0,73%
C	5.000.000 – 20.000.000	0,73%
D	>20.000.000	0,62%

Sumber: Data Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang, 2021.

2. Landasan Hukum, Rukun dan Syarat Ijarah

Jumhur ulama berpendapat bahwa ijarah disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Hadits dan ijma'

a) Al-Qur'an

Terdapat pada surat Thalaq ayat 6

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

Artinya: “Jika mereka menyusukan (anak-anakmu) untukmu, maka berikanlah mereka upahnya” (QS. Thalaq: 6).¹⁹

¹⁹Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 116

Maksud dari ayat tersebut ialah bahwa untuk memberikan upah sebagai imbalan karena telah menyusukan anak-anaknya dengan sepakat diatas sesuatu yang baik dengan kerelaan dan keridhaan. Dan kaitannya upah pada akad ijarah dalam gadai ialah bahwa untuk memberikan upah sebagai biaya sewa tempat terhadap pemeliharaan barang gadai sebagai imbalan atas adanya suatu pemanfaatan dan dengan kerelaan serta keridhaan.

b) Hadits

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya: “Berikanlah upah pekerja sebelum keringnya kering” (HR. Ibnu Majah dan Ibn Umar)

Maksud hadits tersebut ialah untuk menyegerakan memberikan upah kepada pekerja atas selesainya pekerjaan yang telah dilakukannya karena itu merupakan haknya. Dan kaitannya upah pada akad ijarah dalam gadai ialah untuk menyegerakan membayar biaya ijarah ketika masa gadai telah selesai sebagai biaya sewa tempat terhadap pemeliharaan barang gadai selama berada di pegadaian syariah.

c) Ijma’

Landasan Ijma’nya ialah semua umat islam bersepakat bahwa ijarah dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia.²⁰

²⁰ Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2001, hlm. 124

Adapun rukun-rukun dan syarat-syarat ijarah yaitu sebagai berikut:

- a) *Mu'jir* dan *Musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah mengupah. *Mu'jir* adalah orang atau pihak yang menyewakan, sedangkan *musta'jir* adalah orang atau pihak yang menyewa sesuatu. Disyaratkan pada *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal, cakap melakukan *tasharruf* (mengendalikan harta) dan saling meridhai
- b) Shigat ijab kabul antara mu'jir dan musta'jir
- c) Ujrah (harga sewa), disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak dalam sewa menyewa
- d) Barang yang disewakan disyaratkan dengan beberapa syarat, yaitu:
 - Hendaklah barang yang menjadi objek akad sewa menyewa dapat dimanfaatkan kegunaannya
 - Manfaat dari benda yang disewa adalah yang mubah (boleh) menurut syara' bukan hal yang dilarang
 - Benda yang disewakan disyaratkan kekal '*ain* (zat)-nya hingga waktu yang ditentukan menurut perjanjian dalam akad.²¹

3. Faktor yang Mempengaruhi Biaya Ijarah

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi biaya ijarah sebagai berikut:

²¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*..... hlm. 117-118

a) Jumlah Nilai Taksiran

Besar kecilnya biaya ijarah yang akan diberikan kepada nasabah sesuai dengan jumlah nilai taksiran terhadap barang gadai. Biaya ijarah dihitung berdasarkan jumlah nilai taksiran barang gadai dan bukan berdasarkan pada jumlah pinjamannya. Sehingga jumlah dari nilai taksiran mempengaruhi jumlah biaya ijarah yang akan diterima oleh nasabah.

b) Besarnya Jumlah Pinjaman

Jumlah pinjaman yang dapat diperoleh yaitu pinjaman minimal sampai maksimal. Jika nasabah mengambil uang pinjaman maksimal maka biaya ijarahnya sesuai dengan jumlah nilai taksiran. Sedangkan nasabah yang mengambil uang pinjaman di bawah pinjaman maksimal, maka akan mendapatkan diskon untuk biaya ijarah yang dihitung berdasarkan sistem dari hasil nilai taksiran, hal ini dapat mengurangi biaya ijarah yang diperoleh nasabah karena tidak mengambil pinjaman maksimal.²²

4. Indikator Biaya Ijarah

Menurut Khotriah dan Selvia Nuriasari bahwa indikator terhadap biaya ijarah terhadap suatu barang gadai di lembaga pegadaian yaitu sebagai berikut:

- a) Biaya ijarah terjangkau oleh nasabah
- b) Biaya ijarah sesuai akad pada awal perjanjian

²² Muhammad dan Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah.....* hlm. 82

- c) Biaya ijarah dihitung bukan dari nilai pinjaman
- d) Biaya ijarah dihitung sesuai nilai taksiran
- e) Biaya ijarah lebih murah.²³

D. Gadai Emas

1. Pengertian Rahn (Gadai) Emas

Menurut etimologi *ar-rahn* berarti *Atsubuutu wa Dawamu* artinya tetap dan kekal, atau *al-Habsu wa Luzumu* yang artinya pengekangan atau keharusan dan juga bisa berarti sebagai jaminan. Adapun secara terminologi menurut ulama fiqh seperti menurut Sayyid Sabiq, *ar-rahn* ialah menjadikan barang berharga (yang memiliki nilai) dalam pandangan syara' sebagai jaminan utang. Sedangkan menurut Masjfuq Zuhdi, *ar-rahn* merupakan suatu perjanjian atau akad dalam pinjam-meminjam dengan menyerahkan barang tertentu yang dijadikan sebagai tanggungan utang.²⁴ Dari berbagai penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *ar-rahn* adalah menjadikan barang berharga atau bernilai sebagai jaminan utang.

Barang berharga yang dapat dijadikan jaminan utang ialah barang yang memiliki nilai dan dapat dijual ketika orang yang memberikan jaminan tersebut tidak mampu memenuhi tanggungjawabnya dalam membayar utang. Barang berharga yang dapat dijadikan jaminan utang

²³ Khotriah, dkk. 2019. Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. *Sigma-Mu (Jurnal Penelitian & Gagasan Sains dan Matematika Terapan)*, Vol. 11 No. 1, hlm. 69

²⁴ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015. hlm. 265

salah satunya adalah emas. Emas bisa dijadikan sebagai aset (harta) bagi yang memilikinya, selain itu emas juga sebagai tabungan yang dapat dijual atau dijadikan jaminan utang saat diperlukan.

Gadai emas merupakan pemberian pinjaman uang dengan sistem gadai yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif ataupun kebutuhan produktif dengan jaminan emas, baik berupa emas batangan ataupun berupa perhiasan.²⁵

2. Landasan Hukum Rahn (Gadai)

Dasar hukum rahn (gadai) didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits, yaitu sebagai berikut:

a) Al-Qur'an

Terdapat pada surat Al Baqarah ayat 283 yaitu:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang, akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan

²⁵ www.pegadaian.co.id, diakses pada tanggal 02 Maret 2021, pukul 14:30.

hendaklah ia bertakwa kepada Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa). Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al-Baqarah: 283).²⁶

b) Hadits

Selain dalam Al-Qur'an, juga terdapat pada sebuah hadits yang berbunyi:

عَنْ عَائِشَةَ { أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ } أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ.

Artinya: “*Dari Aisyah, sesungguhnya Nabi Shallallahu Alaihi wa Sallam pernah membeli bahan makanan dari seorang Yahudi dan beliau menggadaikan baju perang dari besi”* (HR. Bukhari-Muslim).²⁷

c) Fatwa DSN-MUI

Dalam fatwa DSN-MUI tentang rahn dijelaskan bahwa pinjaman yang menggadaikan barang jaminan sebagai utang dibolehkan. Begitu pula yang meminjam uang dengan memberikan jaminan barang berharga termasuk emas itu diperbolehkan. Fatwa yang terkait mengenai rahn yaitu fatwa DSN-MUI Nomor: 25/DSN-

²⁶ Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2019, hlm. 81

²⁷ Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah....* hlm. 140

MUI/III/2002 tentang rahn (gadai) dan fatwa DSN-MUI Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas.²⁸

3. Rukun-Rukun Rahn (Gadai)

Menurut jumhur ulama rukun rahn ada empat, yaitu:

- a) Orang yang berakad, yaitu *rahin* (orang yang memberikan jaminan) dan *murtahin* (orang yang menerima gadai)
- b) Sighat (ijab dan qabul)
- c) Utang (*marhun bih*)
- d) Harta yang dijadikan jaminan (*marhun*).²⁹

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Beberapa penelitian tersebut antara lain:

Penelitian pertama dibuat oleh R. Rama Riyan Jazulia (2018) yang berjudul “*Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai taksir, biaya-biaya dan pelayanan sebagai variabel independen (X), sedangkan keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³⁰ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang

²⁸ Oni Sahroni dan Adiwarmanto A. Karim, *Maqasid Bisnis dan Keuangan Islam: Sintesis Fikih dan Ekonomi*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017, hlm. 150

²⁹ Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat*.....hlm.266-267

³⁰ R. Rama Riyan Jazulia. 2018. Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah: Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2

dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel nilai taksir sebagai variabel independen (X) dan variabel keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian kedua dibuat oleh Sofyan Bachmid, Indah Musyawah, Noor Riefma Hidayah dan Dede Arseyani Pratamasyari (2020) yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Perspektif Ekonomi Islam*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai taksiran, biaya ijarah dan pelayanan sebagai variabel independen (X), sedangkan keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³¹ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel nilai taksiran dan biaya ijarah sebagai variabel independen (X) dan variabel keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian ketiga dibuat oleh Khotriah, M. Saleh dan Selvia Nuriasari (2017) yang berjudul “*Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah biaya ijarah dan pelayanan prima sebagai variabel independen (X), sedangkan keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³² Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel biaya ijarah sebagai variabel independen (X) dan variabel keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

³¹ Sofyan Bachmid, dkk. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 1 No. 2

³² Khotriah, dkk. 2019. Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro. *Sigma-Mu (Jurnal Penelitian & Gagasan Sains dan Matematika Terapan)*, Vol. 11 No. 1

Penelitian keempat dibuat oleh Ayu Seftiani (2018) yang berjudul “*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan sebagai variabel independen (X), sedangkan keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³³ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel nilai taksiran dan biaya-biaya sebagai variabel independen (X) dan variabel keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian kelima dibuat oleh Ilham (2020) yang berjudul “*Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai taksiran, promosi dan ijarah sebagai variabel independen (X), sedangkan keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³⁴ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel nilai taksiran dan ijarah sebagai variabel independen (X) dan variabel keputusan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian keenam dibuat oleh Nursaman (2020) yang berjudul “*Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Mashlahah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang*”. Variabel yang digunakan

³³ Ayu Seftiani. 2018. Pengaruh Nilai Taksiran dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

³⁴ Ilham. 2020. Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri. *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi*, Vol. 1 No. 1

dalam penelitian ini adalah tarif ijarah sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).³⁵ Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu berupa variabel tarif ijarah sebagai variabel independen (X).

Tabel 2.3
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	R. Rama Riyan Jazulia (2018)	Analisis Dampak Nilai Taksir, Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Studi Kasus di Pegadaian Syariah Unit Bunul Kota Malang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial nilai taksir, biaya dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan secara simultan (bersama-sama) nilai taksir, biaya dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan	Variabel independen: nilai taksir dan biaya Variabel dependen: keputusan nasabah	Variabel independen: pelayanan

³⁵ Nursaman. 2020. Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Mashlahah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 6 No. 03

			nasabah		
2	Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma dan Dede Arseyani P (2020)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Perspektif Ekonomi Islam	Hasil penelitian ini adalah secara parsial nilai taksir tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah, dan untuk biaya ijarah dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Serta secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa nilai taksir, biaya ijarah dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas pada	Variabel independen: nilai taksiran dan biaya ijarah. Variabel dependen: keputusan nasabah	Variabel independen: pelayanan

			Bank Syariah Mandiri Cabang Palu		
3	Khotriah, M. Saleh dan Selvia Nuriasari (2017)	Pengaruh Biaya Ijarah dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial biaya ijarah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah, dan pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan secara simultan (bersama- sama) bahwa biaya ijarah dan pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah	Variabel independen: biaya ijarah. Variabel dependen: keputusan nasabah	Variabel independen: pelayanan prima
4	Ayu	Pengaruh Nilai	Hasil penelitian ini	Variabel	Variabel

	Seftiani (2018)	Taksiran,Biaya -Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)	adalah secara parsial nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, sedangkan biaya-biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah. Dan secara simultan (bersama-sama) nilai taksiran,biaya- biayan, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah	independen: nilai taksiran dan biaya- biaya. Variabel dependen: keputusan nasabah	independen: pelayanan
5	Ilham (2020)	Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi dan Ijarah Terhadap	Hasil penelitian ini adalah bahwa secara parsial nilai taksiran, ijarah tidak berpengaruh	Variabel independen: nilai taksiran dan ijarah Variabel	Variabel independen: promosi

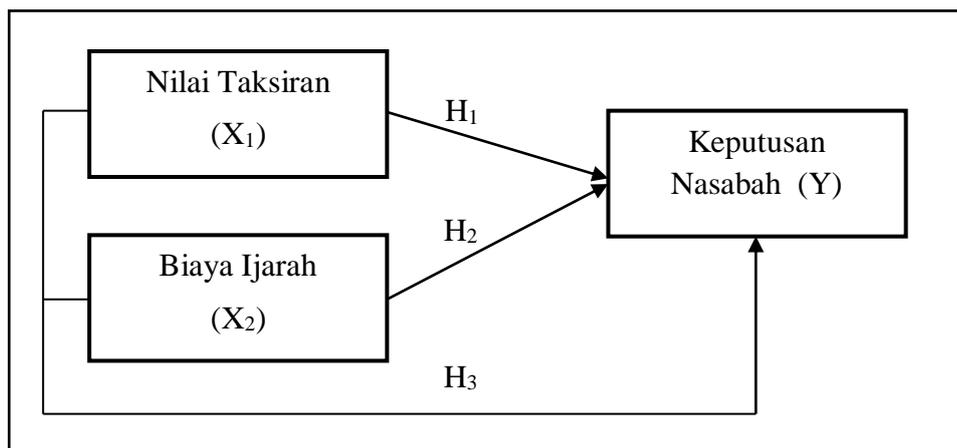
		Keputusan Nasabah Pembiayaan Barang Gadai Emas (Rahn) dan Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri	terhadap keputusan nasabah, sedangkan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah	dependen: keputusan nasabah	
6	Nursaman (2020)	Pengaruh Tarif Ijarah Gadai Syariah Terhadap Mashlahah (Kepuasan) Nasabah Gadai Emas Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Serang	Hasil penelitian ini adalah secara parsial tarif ijarah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	Variabel independen: tarif ijarah	Variabel dependen: kepuasan nasabah

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam buku Sugiyono, kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai bagaimana teori dapat berhubungan dengan adanya faktor yang sudah diidentifikasi menjadi masalah yang penting dalam sebuah penelitian.³⁶ Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah dalam suatu penelitian yang mana pada rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dengan demikian, ada keterkaitan

³⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018, hlm. 60

antara perumusan masalah dengan hipotesis, karena perumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian.³⁷

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis atau dugaan sementara yaitu:

1. Pengaruh Nilai Taksiran Terhadap Keputusan Nasabah

Penelitian yang dilakukan R. Rama Riyan Jazulia (2018) hasilnya menyatakan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dan Ayu Seftiani (2018) hasilnya menyatakan bahwa variabel nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_1 = Nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas

2. Pengaruh Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah

Penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Bachmid, Indah Musyawarah, Noor Riefma dan Dede Arseyani P (2020) hasilnya menyatakan bahwa variabel biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dan Khotriah, M. Saleh dan Selvia Nuriasari (2017) hasilnya menyatakan bahwa variabel biaya ijarah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_2 = Biaya ijarah berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*..... hlm. 63

3. Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ijarah Terhadap Keputusan Nasabah

Berdasarkan uraian ringkasan penelitian terdahulu di atas, bahwasannya antara variabel nilai taksiran dan biaya ijarah terhadap keputusan nasabah, semakin tingginya nilai taksiran yang diberikan dan biaya ijarah yang terjangkau dapat memberikan kepuasan nasabah yang menentukan dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa gadai emas. Namun sebaliknya, bila nilai taksiran dan biaya ijarah yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah maka akan menunda dalam menggunakan jasa gadai. Dari uraian diatas dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_3 = Nilai taksiran dan biaya ijarah secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas.