

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teori Pilihan Rasional**

Dalam penelitian Ari Pradhanawati (2011) teori pemilihan rasional (*rational choice theory*) atau bisa disebut juga dengan teori tindakan rasional (*rational action theory*) memusatkan perhatian pada actor (manusia) yang mempunyai tujuan (maksud) dan akan melakukan usaha untuk mencapai tujuan tersebut., Stephan M.Waltz menyatakan bahwa teori pilihan rasional merupakan alat untuk membuat kesimpulan logis tentang bagaimana manusia membuat keputusan. Scott (2000). salah satu tokoh yang menulis tentang *rational choice theory* menyatakan bahwa teori pilihan rasional berusaha menjelaskan fenomena social dalam memperhitungkan kerasionalitasan yang dimiliki individu dan tindakan-tindakan kolektif yang memberikan pilihan rasional seseorang.

Dalam hubungannya dengan nasabah pembiayaan pada pegadaian syariah, nasabah cenderung memilih jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya, dengan memilih alternative mana yang paling memberikan keuntungan. Pembiayaan di Pegadaian Syariah dapat mengatasi problematika nasabah dari masalah keterbatasan dana, pembiayaan pada Pegadaian syariah menyediakan dana untuk kegiatan produktif, konsumtif, ataupun memfasilitasi pembiayaan untuk memperoleh kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat. Individu dapat berpikir rasional pada pemilihan pembiayaan di Lembaga keuangan syariah bukan

bank dengan memilih pembiayaan dengan variasi produk yang beragam. Pilihan rasional dalam memperoleh pembiayaan mencakup juga pada fasilitas dan pelayanan yang disediakan lembaga yang menyediakan pembiayaan. Fasilitas dan pelayanan yang baik dari Pegadain syariah akan memberikan kenyamanan sehingga turut mendorong nasabah dalam memilih pembiayaan di Pegadain Syariah, sehingga kebutuhan yang diperlukan terpenuhi dan didapatkan dengan rasa nyaman.

## **2. *ShariaEnterprise theory***

*Sharia Enterprise theory* menurut Slamet (Triyuwono 2012) menjelaskan bahwa hal terpenting yang harus mendasari dalam setiap penetapan konsepnya adalah Allah sebagai Pencipta dan Pemilik Tunggal dari seluruh sumber daya yang ada didunia ini. Dalam sumber daya tersebut melekat suatu tanggung jawab dalam penggunaan, cara dan tujuan yang ditetapkan Allah yang memberikan amanah, sehingga kita sebagai makhluk ciptaan Allah sebagai perwujudan bentuk amanah akuntansi syariah dengan akuntabilitas. Akuntabilitas (Triyuwono, 2001) spirit akuntansi syariah, sangat terkait dengan tradisi pemahaman Islam tentang Tuhan, manusia, dan alam semesta. Dalam islam manusia sebagai *khalifatullah fil ardh* (wakil Allah di bumi) dengan misi khusus menyebarkan rahmat bagi seluruh alam sebagai amanah untuk mengelola bumi berdasarkan keinginan Tuhan yang artinya manusia berkewajiban mengelola bumi berdasarkan etika syariah konsekuensinya harus dipertanggungjawabkan kepada Tuhan akuntabilitas terdapat pada 2 arah yaitu verikal dan horisontal. Untuk akuntabilitas vertikal yang mana dalam mikro tugas manusia dianggap sebagai entitas bisnis melakukan

kontrak sosial dengan masyarakat dan alam, sedangkan untuk akuntabilitas horisontal berpusat pada tugas kemanusiaan di alam semesta milik Tuhan, sebagai *khalifatullah fil ardh*.

Akuntabilitas manusia sebagai *khalifatullah fil ardh* kepada Allah dapat terjadi ketika dia telah melalui fase akuntabilitas abd' Allah yaitu bentuk pertanggung jawaban berhubungan dengan ketundukan terhadap ketentuan syari'ah. Akuntabilitas abd' Allah dibagi menjadi dua yaitu abd' Allah primer dan sekunder. Untuk abd' Allah primer merupakan proses kepatuhan penyucian segala sesuatu yang diterima, diproses, dan didistribusikan secara *halal*. Ketentuan halal baik itu bentuknya dari sisi finansial, waktu pelaksanaannya, tempat pelaksanaannya, serta proses mendapatkan dan menggunakannya dari sisi sosial dan lingkungan. Sedangkan untuk akuntabilitas abd' Allah sekunder merupakan kepatuhan melakukan penyucian yang diterima, diproses, maupun didistribusikan yang bebas riba, baik berkenaan pembebasan riba ekonomi menjadi bai' atau pembebasan aktivitas riba sosial lingkungan menjadi shadaqah. Akuntabilitas abd' Allah menetapkan kriteria halal dan bebas riba ini bersifat materi, sedangkan yang bersifat non materi yaitu *thoyib* yang bersifat spiritual batin.

Dalam *Syaria Enterprise theory* dikatakan bahwa segala sesuatu penetapan konsepnya adalah Allah, termasuk dengan kegiatan bermuamalah, yang salah satunya yaitu melakukan pembiayaan dengan *Rahn* (Gadai), pemahaman konsep ini akan menjadikan seseorang menghindari kegiatan bermuamalah pada lembaga yang tidak melaksanakan kegiatannya sesuai syariah. Semakin sadar seseorang akan akuntabilitas terhadap Allah, maka akan semakin taat setiap perilaku yang

dikerjakan. Semua perbuatan yang dilakukan akan berdasar pada hukum dan perintah Allah Swt. Sesuai dengan ayat Al-Qur'an pada Surat Al-Baqarah ayat 208 yang artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, masuklah kalian kepada islam yang kaffah (menyeluruh) dan jangan lah kalian mengikuti jejak-jejak syaithan karena sesungguhnya syaithan adalah musuh besar bagi kalian”*

### **3. Lembaga Keuangan Syariah**

Lembaga Keuangan Syariah menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk syariah dan mendapatkan izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah(DSN-MUI 2013). Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis terkait. Prinsip syariah merupakan prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (Soemitra 2010)

Prinsip dari lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut ;

- a. Keadilan, berbagi keuntungan atas dasar penjualan sesuai dengan kesepakatan yang meminjam dan dipinjami (shahibul mal)
- b. Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpan dana) dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan

- c. Transparansi, lembaga keuangan syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui dananya
- d. Universal, berarti tidak membedakan suku, agama, ras, budaya, dan golongan masyarakat sesuai dengan prinsip islam sebagai *rahmatan lil alamin* (rahmat bagi seluruh alam)

Lembaga keuangan syariah memiliki ciri yang berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, ciri-ciri dari lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut :

- a. Dalam menerima titipan dan investasi, lembaga keuangan syariah harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS)
- b. Hubungan investor (penyimpan dana), pengguna dana, dan lembaga keuangan syariah sebagai *intermediary institution*, berdasarkan kemitraan, bukan hubungan debitur kreditur
- c. Bisnis lembaga keuangan syariah bukan hanya sekedar mencari keuntungan semata tetapi juga adalah oriented yakni kemakmuran dunia dan kebahagiaan akhirat
- d. Konsep yang digunakan dalam transaksi lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip kemitraan bagi hasil, jual beli, atau sewa menyewa guna transaksi komersial, dan pinjam meminjam (*qardh*) guna transaksi sosial
- e. Lembaga keuangan syariah hanya melakukan investasi halal dan tidak menimbulkan kemudharatan serta tidak merugikan syiar islam.

#### 4. Pegadaian Syariah

PT.Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara mempunyai dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai sesuai dengan kitab Undang-undang Perdata Pasal 1150. PT. Pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah (*rahn*). Kemunculan produk syariah didasari pada maraknya perkembangan produk berbasis syariah. Pegadaian syariah dioperasikan pada kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/ Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai organisasi dibawah divisi usaha lain dari PT.Pegadaian (Persero). Peraturan pemerintah No.1003 Tahun 2000 tentang Pegadaian mengatur kedinamisan ruang gerak pegadaian dalam menjalankan usahanya dengan mengemban misi, yaitu;

- a. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah kebawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan bidang keuangan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya
- c. Persyaratan yang ditentukan bagi konsumen untuk mencairkan pinjamannya sangat sederhana
- d. Tidak adanya ketentuan dari pihak pegadaian mengenai peruntukan uang yang dipinjem sehingga nasabah bebas saja menggunakan uangnya untuk tujuan apapun (Kasmir, 2002) dalam (Radoni, 2015)

## 5. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan, baik yang dilakukan sendiri maupun dijalankan orang lain (Muhammad, 2002). Imbalan yang ada pada pembiayaan adalah bagi hasil, namun ini berlaku untuk lembaga keuangan pada bank, sedangkan untuk Pegadaian Syariah dikenal dengan istilah *ijarah* / biaya sewa karena operasional pegadaian syariah sendiri yaitu *rahn* / gadai. Dimasa sekarang ini produk pembiayaan yang ditawarkan oleh pegadaian syariah tidak hanya produk gadai yang dapat ditransaksikan, namun ada produk lain yang ditawarkan yaitu; Arrum Haji, Arrum untuk Usaha Mikro, serta Amanah.

Pembiayaan yang ditawarkan oleh Pegadaian syariah telah berdasarkan pada Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014 tentang Pembiayaan yang disertai *Rahn(At-Tamwil Al-Mautsuq Bi Al-Rahn)*, berikut penjelasan produk pembiayaan gadai syariah yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah beserta dengan syarat ketentuan untuk melakukan transaksinya:

### a. Arrum Haji

Pembiayaan Arrum Haji pada pegadaian syariah adalah layanan yang memberikan anda dalam melakukan pendaftaran dan pembiayaan haji. Dalam Arrum Haji Jaminan emas minimal sebesar Rp 7.000.000,00 plus bukti SA BPIH(Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) SPPH(Surat Pendaftaran Pergi Haji) & buku tabungan haji, dan pembiayaan yang diperoleh sebesar Rp 25.000.000,00 dalam bentuk tabungan haji. Syarat untuk melakukan transaksi Arrum Haji adalah Memenuhi syarat sebagai pendaftar haji, serta

Fotocopy KTP, serta membawa barang jaminan emas senilai minimal Rp 7.000.000,00Skema transaksi Arrum Haji pada Pegadaian Syariah ; Pertama nasabah mengajukan Arrum Haji, kemudian Marhun emas ditaksir oleh penaksir agar mengetahui perkiraan nilai dari emas yang berikan, setelah itu nasabah ke Bank untuk memperoleh SABPIH, nasabah ke Kementerian Agama untuk memperoleh nomer porsi/SPPH, Nasabah menyerahkan SABPIH, SPPH, buku tabungan ke Pegadaian

b. Arrum

Pembiayaan Arrum(Ar-rahn Untuk Usaha Mikro) pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha.Persyaratan pembiayaan Arrum; memiliki usaha yang memenuhi kriteria kelayakan serta telah berjalan selama 1 tahun, Fotocopy KTP dan kartu keluarga, Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotocopy STNK dan faktur pembelian)

c. Amanah

Pembiayaan Amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Persyaratan untuk transaksi amanah;

1. Pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal telah bekerja selama 2 tahun

2. Melampirkan kelengkapan fotocopy KTP (suami/istri), fotocopy kartu keluarga, fotocopy SK pengangkatan sebagai karyawan/pegawai tetap, rekomendasi atasan langsung, slip gaji dua bulan terakhir
3. Mengisi dan menandatangani form aplikasi Amanah
4. Membayar uang muka yang disepakati minimal 20%
5. Menandatangani akad Amanah

#### d. Gadai Syariah

Pembiayaan *Rahn* (Gadai Syariah) dari pegadaian syariah adalah solusi tepat kebutuhan cepat yang sesuai syariah. Proses hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, barang elektronik atau kendaraan bermotor. Persyaratan untuk gadai syariah yaitu Fotocopy identitas diri yang masih berlaku, Menerahkan barang jaminan ( untuk kendaraan bermotor membawa STNK asli dan BPKB). Akad yang dipakai dalam pembiayaan Gadai Syariah yaitu Rahn

### **6. Landasan Gadai Syariah**

Dalam islam perjanjian gadai disebut dengan *Rahn*, yaitu perjanjian menahan barang sebagai tanggungan hutang. Dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 25/DSN/-MUI/2002 tentang Rahn menyebutkan dasar hukum dari gadai berasal dari 3 sumber yaitu, Al-Qur'an, hadist dan ijma'. Berikut penjelasan dari ketiga sumber dari hukum gadai (Rahn).

Yang pertama Dalam Al-Qur'an dasar hukum untuk gadai terdapat dalam Surat Al-Baqarah ayat 283 yang artinya :

*“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah secara tidak tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis , maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)..”*

Ayat tersebut menjelaskan bahwasanya kita dapat memperoleh hutang dengan cara menyerahkan barang kepada pihak yang mempunyai piutang, selain dari ayat Al-Qur'an dalam hadits juga disebutkan.

Dasar hukum yang ke 2 dalam hadist dari 'Aisyah r.a ia berkata bahwa:

*“Sesungguhnya, Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dengan cara berutang, dan beliau menggadaikan baju besinya.”* (Hr. Al-Bukhari dan Muslim)

Kemudian yang ketiga yaitu Ijma' ulama tentang gadai yang hukumnya mubah (boleh) untuk perjanjian gadai. Pemberi gadai boleh memanfaatkan barang gadai secara penuh sepanjang tidak mengakibatkan berkurangnya (nilai ) barang gadai tersebut, namun dalam Pegadaian syariah, pihak pegadaian syariah selaku pemberi pinjaman tidak melakukan pengambilan manfaat dari barang yang digadai, mereka hanya menyimpan barang gadai.

Adapun mengenai rukun dan sahnya perjanjian gadai dijelaskan oleh Pasaribu dan Lubis sebagai berikut :

- a) Adanya Lafaz, yang merupakan pernyataan adanya perjanjian gadai baik secara lisan maupun tertulis, yang terpenting didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai antara para pihak

- b) Adanya pemberi dan penerima gadai , pemberi dan penerima gadai harus orang yang berakal dan sudah cukup umur (baligh)
- c) Adanya barang yang digadaikan, saat dilakukan perjanjian gadai maka barang harus ada, nantinya barangnya akan berada dibawah orang yang memiliki piutang (*murtahin*)
- d) Adanya hutang, hutang yang terjadi nantinya ditambahkan dengan biaya sewa tempat untuk menyimpan barang gadaian

## **B. Penelitian Terdahulu dan Perumusan Hipotesis**

### **1. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh Widyan Apriliska Fajri (2016) membahas tentang Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Gresik dan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Kebonmas Gresik. Dalam penelitian tersebut hipotesis yang terdukung dari faktor yang diteliti pada preferensi nasabah adalah faktor tempat, fasilitas dan pelayanan serta kepercayaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi logistic binari

Penelitian tentang pegadaian syariah yang kedua yaitu penelitian oleh Zaki Mubarak dan Indriani Windasari (2014) dengan judul Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih pegadaian syariah di kota Banjarmasin. Dalam penelitian ini terdapat 2 hipotesis yang diuji secara simultan dan parsial. Hipotesis yang pertama yaitu faktor berupa produk, promosi, harga, tempat dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap perilaku konsumen dalam memilih pegadaian

syariah. Kemudian hipotesis yang kedua yaitu faktor-faktor berupa produk, promosi, harga, tempat dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap perilaku konsumen dalam memilih pegadaian syariah. Dari 2 hipotesis tersebut hipotesis pertama terdukung, untuk hipotesis kedua hanya faktor produk, harga dan tempat yang terdukung, untuk faktor lain yaitu promosi dan pelayanan tidak terdukung. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Penelitian yang ketiga oleh Mukhlis Adib (2014) meneliti tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih produk rahn di kantor cabang pegadaian syariah ciputat. Faktor yang terdapat dalam penelitian ini yaitu faktor lokasi, tarif ujroh, dan aspek syariah. Dari hasil penelitiannya ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih produk rahn di pegadaian syariah cabang ciputat

Dari hasil tersebut penelitian ini akan melakukan konfirmasi daari penulis diatas dengan judul “Analisis faktor yang mendorong masyarakat memilih Pembiayaan di Pegadaian Syariah dengan *Shari'ah Enterprise Theory*”, yang akan meneliti lebih faktor yang berpengaruh terhadap preferensi memilih Pegadaian syariah yaitu Produk, Fasilitas dan Pelayanan sertasyariah.

## **2. Perumusan Hipotesis**

Faktor yang mendorong nasabah melakukan pembiayaan gadai emas syariah dalam penelitian ini adalah produk, fasilitas dan pelayanan, dan syariah

## 1. Produk

Menurut Kotler (1997) dalam penelitian Japatio E (2006) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar yang bertujuan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan. Produk yang dipasarkan dapat berupa barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, property, organisasi serta gagasan. Sedangkan menurut Gitosudarmo (2000) produk merupakan suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan pembeli. Produk yang dipilih konsumen/ pelanggan tidak lepas akan pengetahuannya mengenai produk yang dipilihnya.

Menurut Bruch (1985) dalam Lin dan Lin (2007) pengetahuan produk berasal dari memori atau pengetahuan yang dimiliki konsumen yang dibagi menjadi 3 katagori yaitu: Pengetahuan subyektif, Pengetahuan objektif dan Pengetahuan berbasis pengalaman

### 1) Pengetahuan Subjektif

Pengetahuan yang dirasakan yaitu tingkat dari pengetahuan pelanggan dari suatu produk yang disebut penilaian berdasar pengalaman pribadi

### 2) Pengetahuan Objektif

Tingkat dan jenis pengetahuan produk yang benar-benar disimpan dalam benak konsumen disebut pengetahuan yang nyata

### 3) Pengetahuan berbasis pengalaman

Sebelum pengalaman pembelian atau menggunakan produk. Suatu produk akan memberi manfaat kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen

Indikator pengukur pengetahuan produk menggunakan indikator Brunch (1985) , pengetahuan produk yang terdiri dari 3 dimensi yaitu pengetahuan subjektif, pengetahuan objektif dan pengetahuan berdasarkan pengalaman. Adapun indikatornya yaitu Tingkat pengetahuan produk, Kemauan untuk memahami produk, Informasi yang tersimpan dalam memori mengenai produk, Kemampuan membedakan dengan produk lain, Penambahan pengalaman setelah membeli dan menggunakan suatu produk. Dalam penelitian Indra Jerih (2011) 83,33% nasabah / 40 nasabah mengatakan bahwa pengenalan produk yang ditawarkan oleh Pegadaian syariah pada nasabah sudah baik.

Dari penjelasan tersebut diatas maka hipotesis penelitian adalah  
 $H_1$  : Produk berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan di Pegadaian syariah

## **2. Fasilitas dan Pelayanan**

Fasilitas dan Pelayanan, adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan. Fasilitas berhubungan dengan kondisi ruangan kantor, sedangkan pelayanan adalah aktifitas atau

manfaat yang ditawarkan oleh lembaga keuangan, seperti kemudahan dalam proses pencairan pembiayaan dan keramahan pegawai.

Menurut Oka A. Youti dalam penelitian Maman Putra (2010), Fasilitas didefinisikan sebagai segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan perusahaan baik perusahaan jasa, dagang, maupun perusahaan industri. Fasilitas juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan dikantor maupun dilingkunga perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan agar merasa nyaman dan puas.

Fasilitas yang disediakan pada Pegadaian Syariah dalam kegiatan operasionalnya dapat berupa kenyamanan ruangan dalam menjalankan transaksinya, kemudahan memperoleh rincian mengenai transaksi yang akan dilakukan, parkir yang aman dan luas, dan lain sebagainya.

Pelayanan merupakan sikap dan perlakuan yang diberikan oleh karyawan atau staff kepada nasabah. Menurut Phillip Kotler (1997) Pelayanan merupakan penunjang produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket untuk masing-masing memenuhi selera konsumen.

Pelayanan berhubungan dengan keputusan nasabah memilih pembiayaan di Pegadaian Syariah. Pelayanan yang baik meliputi kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah, keramahan petugas, serta kemudahan melakukan transaksi. Fasilitas dan pelayanan menjadi unsur penting untuk melayani nasabah.

Penelitian Indra Jerih (2011) sebanyak 81,25% responden mengatakan pelayanan yang dilakukan telah baik karena dilakukan dengan cepat dan tepat. (Othman dan Owen 2002) Pendekatan *SERVQUAL* perlu diadopsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Lima dimensi yang terdapat dalam pendekatan *SERVQUAL* yaitu; *accuranse*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsivness*. Penambahan dimensi *compliance* didalam pendekatan *SERVQUAL* dimana untuk mengukur pelayanan agar lebih sesuai dengan industri syariah karena karekteristik syariah berbeda dengan konvensional.

*a. Compliance*

Mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum islam dan prinsip ekonomi islam

*b. Accuranse*

Mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan karyawan menyampaikan kebenaran dan meyakinkan

*c. Reliability*

Terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat

*d. Tangibility*

Berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik

e. *Empathy*

Berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi konsumen

f. *Responsivness*

Berhubungan dengan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat

Dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>2</sub> : fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan di Pegadaian Syariah

### 3. **Syariah**

Syariah, merupakan nilai-nilai Islam yang menjadi dasar dalam operasional suatu lembaga keuangan syariah. Pengukuran nilai syariah dalam penelitian ini adalah, suatu lembaga keuangan syariah harus beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, produknya tidak mengandung riba dan bunga, serta menyampaikan akad dengan jelas kepada nasabah. Dalam penelitian Ari Pradhanawati (2011) sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa Pegadaian Syariah menuturkan bahwa memilih pegadaian syariah karena perintah agama yaitu tidak adanya riba, *gharar*, dan *maysir*.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomer 31/POKJ.05/2014 pada pasal 2 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah disebutkan bahwa :

Penyelenggaraan kegiatan pembiayaan syariah wajib memenuhi prinsip :

a. Keadilan

Menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya, dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai porsinya

b. Keseimbangan

Meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual aspek privat dan publik, sektor keuangan dan rill, bisnis dan sosial dan keseimbangan pemanfaatan dan kelesatarian

c. Kemaslahatan

Merupakan segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan ukhrowi, material dan spriritual serta individu dan kolektif, serta harus memenuhi 3 (tiga) unsur yaitu kepatuhan syariah (halal), bermanfaat, dan membawa kebaikan (thoyib) dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemadharatan

d. Universalisme

Dapat dilakukan oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan sesuai dengan semangat kerahmatan semesta

e. Dan tidak mengandung ;

*1. Gharar*

transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui

keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah

## 2. *Maysir*

transaksi yang bersifat spekulatif, (untung-untungan) yang tidak terkait langsung dengan produktifitas di sektor rill

## 3. *Riba*

Pemastian penambahan pendapatan secara tidak sah, antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu

## 4. *Zhulm*

transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya

## 5. *Risywa*

tindakan suap dalam bentuk uang, fasilitas, atau bentuk lainnya yang melanggar hukum sebagai upaya mendapatkan fasilitas atau kemudahan dalam suatu transaksi

## 6. Objek Haram

Suatu barang atau jasa yang diharamkan dalam syariah, contohnya barang yang digadaikan diperoleh dengan cara mencuri.

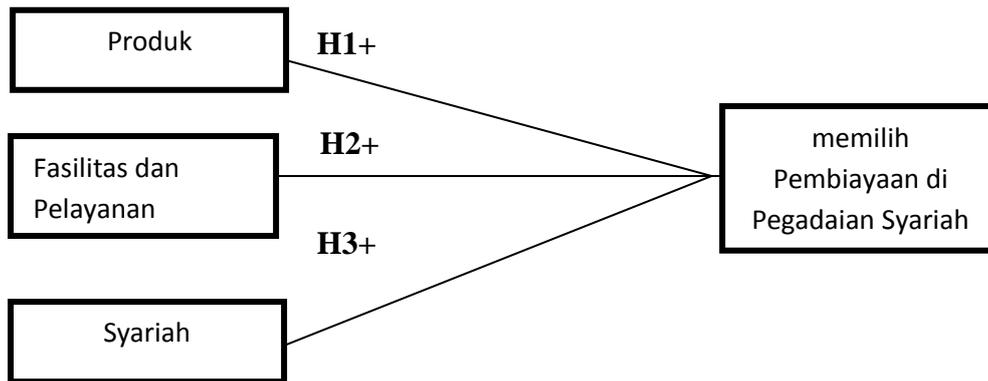
Dalam *Syaria Enterprise theory* dikatakan bahwa segala sesuatu penetapan konsepnya adalah Allah, termasuk dengan kegiatan bermuamalah, yang salah satunya yaitu melakukan pembiayaan dengan *Rahn* (Gadai), pemahaman konsep ini akan menjadikan seseorang menghindari kegiatan bermuamalah pada lembaga yang tidak melaksanakan kegiatannya sesuai syariah. Semakin sadar seseorang akan akuntabilitas terhadap Allah, maka akan semakin taat setiap perilaku yang dikerjakan. Semua perbuatan yang dilakukan akan berdasar pada hukum dan perintah Allah Swt. Jika manusia menjalankan islam secara *kaffah* (Menyeluruh) dalam artian melaksanakan kegiatan dalam beribadah dan bermuamalah menggunakan hukum / syariat islam yang dianjurkan sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadist.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mukhlis Adip (2014) didapat bahwa responden (nasabah) yang melakukan gadai di Pegadaian Syariah Ciputat dikarenakan percaya pada produk rahn pegadian syariah sudah sesuai dengan syariah, jumlah nasabah yang menyatakan hal tersebut mendominasi yaitu sebesar 50,68%. Hipotesis penelitian yang dirumuskan :

H<sub>3</sub> : syariah dengan *sharia enterprise theory* berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat memilih pembiayaan di Pegadaian Syariah.

### **C. Model Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui suatu kerangka pemikiran sebagai berikut, yaitu :



**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**