

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang dimanfaatkan dalam menganalisis perilaku individu. *Theory of Planned Behaviour* ialah pengembangan dari *Theory of Reaction Action (TRA)*.¹ Dalam *Theory of Reaction Action (TRA)*, perilaku dari individu bisa diprediksi melalui minat untuk melaksanakan tindakan dan timbulnya minat tersebut terjadi karena dua hal yaitu sikap dan norma subjektif, sedangkan dalam *Theory of Planned Behaviour (TPB)* terdapat penambahan satu variabel penting yaitu perilaku persepsian. Penambahan satu variabel tersebut digunakan untuk mengontrol perilaku dari individu yang dibatasi oleh kekurangan maupun keterbatasan dari kurangnya sumber daya yang digunakan untuk melaksanakan perilakunya.²

Menurut Ajzen *theory of planned behaviour (TPB)* yaitu perilaku bisa diprediksi melalui sikap (*attitude*) terhadap tindakan tersebut, norma subjective (*subjective norms*), serta persepsi atas kendali perilaku (*perceived behaviour control*).³

a. Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behaviour*)

Sikap (*attitude*) merupakan penilaian kepercayaan (belief) atau perasaan positif maupun negatif seseorang untuk melaksanakan perilaku yang ditentukan. Sikap menjadi afeksi (perasaan) dari seseorang dalam menerima maupun menolak suatu objek maupun perilaku.⁴ Sikap terhadap perilaku bisa diakibatkan oleh keyakinan perilaku (*behavioural belief*) yakni keyakinan pada hasil dari perilaku

¹ Zakarija Achmad, 'Theory of Planned Behavior, Masihkah Relevan?', Diambil Dari: [Http://Zakarija.Staff.Umm.Ac.Id/Files/20](http://Zakarija.Staff.Umm.Ac.Id/Files/20), 2010, 12 <<http://zakarija.staff.umm.ac.id/files/2010/12/Theory-of-Planned-Behavior>>.

² Mega Noerman Ningtyas dan Dyah Febriantina Istiqomah, "Perilaku Investasi Sebagai Penerapan Gaya Hidup Halal Masyarakat Indonesia: Tinjauan Theory of Planned Behavior," *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 17, No. 2 (2021): 160

³ Doni Irawan et al., "Pengaruh Theory Planned Behavior terhadap Keputusan Menabung di Rekening Syariah," *Indonesian Business Review* 3, No. 1 (2020): 5.

⁴ Dhani Vyrdha Anggraita Putri, "Studi Empiris Theory of Planned Behavior Terhadap Intensi Mahasiswa Menjadi Akuntan," *Behavioral Accounting Journal* 2, No. 1 (2019): 31.

serta evaluasi terhadap hasil daripada perilaku tersebut. Keinginan dari seseorang dalam menggambarkan perilaku berpedoman pada penilaian seseorang, apakah mereka mempunyai penilaian positif (memiliki manfaat, penting, menyenangkan, dan sebagainya atau mempunyai penilaian negatif (menggangu, tidak bermanfaat, merugikan, dan sebagainya). Maka dari itu, seorang individu yang memiliki keyakinan bahwa sebuah perilaku membawa hasil positif, maka individu tersebut mempunyai sikap yang positif, begitu juga sebaliknya.⁵

b. Norma Subjektif (*Subjective Norms*)

Norma subjektif (*subjective norms*) ialah pandangan maupun persepsi dari seseorang terhadap kepercayaan/kepercayaan orang lain yang bisa berpengaruh pada minat dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Kepercayaan yang dimaksud adalah referent yakni individu, orang, maupun grup, yang memiliki titik referensi dalam menunjukkan perilaku misalnya orangtua, pasangan, teman, relasi, karyawan, masyarakat umum, dan sebagainya.⁶

Kecenderungan seseorang mempunyai pemahaman terjadi ketika orang lain menyarankan untuk melakukan suatu perilaku maka tekanan sosial yang didapatkan akan bertambah besar, dan sebaliknya ketika memberikan saran untuk tidak melakukan suatu perilaku maka berakibat pada tekanan sosial yang dirasakan cenderung berkurang.⁷

c. Persepsi Terhadap Kendali Perilaku (*Perceived Behavioural Control*)

Persepsi terhadap kendali perilaku atau kontrol perilaku persepsian (*perceived behaviour control*) ini menerangkan tentang pengalaman masa lalu serta mengantisipasi terjadinya hambatan-hambatan yang ada. Yang artinya semakin menarik sikap serta norma subjektif terhadap suatu perilaku dan semakin besar kontrol perilaku persepsian, maka dapat berakibat pada semakin kuatnya

⁵ Doni Irawan et al., “Pengaruh Theory Planned Behavior terhadap Keputusan Menabung di Rekening Syariah”, 5.

⁶ Dhani Vyrtha Anggraita Putri, “Studi Empiris Theory of Planned Behavior Terhadap Intensi Mahasiswa Menjadi Akuntan”, 30.

⁷ Ni Nyoman Anggar Seni dan Ni Made Dwi Ratnadi, “Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi,” E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 12, No. 6 (2017): 404.

minat maupun keputusan dari seseorang dalam melaksanakan perilaku yang dipertimbangkan.⁸

2. Gadai Emas (*Rahn*)

a). Definisi Gadai Emas (*Rahn*)

Rahn atau gadai adalah hak yang diperoleh oleh kreditur atau debitur atau orang lain atas namanya atas barang bergerak yang dijelaskan kepadanya dan memberikan kepada debitur hak untuk membayar barang-barang tersebut di atas para kreditur lainnya.⁹ Selain biaya pelelangan barang dan biaya penyelamatan barang setelah digadaikan, biaya ini harus didahulukan.

Gadai disebut rahn dalam fiqh, yang menurut bahasa berarti nama barang yang dijadikan jaminan amanah. Pada saat yang sama, menurut syara', hal itu berarti menahan sebagai jaminan beberapa harta yang diserahkan sebagai hak, tetapi dapat diperoleh kembali sebagai tebusan.¹⁰

Secara umum, gadai adalah suatu kegiatan di mana barang berharga dipinjamkan kepada orang tertentu untuk mendapatkan sejumlah uang dan jaminan, dan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pegadaian.¹¹ Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa usaha gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Ada barang berharga yang digadaikan.
- b. Nilai pinjaman sesuai taksiran barang yang digadai.
- c. Dapat ditebus kembali.¹²

⁸ Dhani Vyrtha Anggraita Putri, "Studi Empiris Theory of Planned Behavior Terhadap Intensi Mahasiswa Menjadi Akuntan", 31.

⁹ Sainul Gunawan, Febri, Raha B., "Studi Komparatif Antara Gadai Konvensional Dan Gadai Syariah (*Rahn*)", *Mu'amalah Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2.1 (2022), 53–80 <<https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/muamalah/article/view/5102>>.

¹⁰ Budiman Setyo, "Kedudukan Gadai Syariah (*Rahn*) Dalam Sistem Hukum Jaminan Indonesia", *Jurnal Dinamika Hukum*, 10.1 (2010), 22–27 <<https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.1.133>>.

¹¹ Ika Indriasari, 'Gadai Syariah Di Indonesia', *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 2.2 (2014), 61 <<https://doi.org/10.21043/bisnis.v2i2.5267>>.

¹² MM Hj. Sri Langgeng Ratnasari i, SE., *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Penerbit Dan Percetakan UPN Press*, Cetakan Ke (Surabaya., 2557), IV

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48505178/BANK_DAN_LEMBAGA_KEUANGAN_LAINNYA_1-libre.pdf?1472797060=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DBANK_DAN_LEMBAGA_KEUANGAN

Emas adalah logam mulia dengan harga relatif tetap dan bernilai tinggi. Hal ini terlihat pada pertumbuhan emas yang menunjukkan nilai positif setiap tahunnya. Hampir semua orang menganggap emas sebagai barang berharga, terutama dalam bentuk perhiasan.¹³

Pembiayaan gadai emas (*rahn*) adalah produk pembiayaan dimana pegadaian syariah memberikan pinjaman kepada ranin (nasabah) terhadap emas dalam bentuk batangan, logam mulia atau perhiasan, sebagai agunan. Pegadaian syariah menetapkan bahwa emas dikuasai dan sewa kemudian akan dibebankan kepada ranin (nasabah) berdasarkan akad ijarah.¹⁴

b). Dasar Hukum Rahn

1. Q S Al Baqarah Ayat 283 yang mempunyai arti.

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

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa

_LAINNYA.pdf&Expires=1676054757&Signature=Cy6YLdNTxjbCmH-jVyQBN7mvx~3dSznf>.

¹³ Noer Haridatul Hasanah, Skripsi, "Analisis Penerapan Akuntansi Gadai Emas Berdasarkan PSAK 107 Di BMT UGT Sidogiri Pujer Bondowoso," 2021 <http://digilib.uinkhas.ac.id/6763/1/NOER_HARIDATUL_HASANAH_E20173006.pdf>.

¹⁴ Yuliana Agustin and Wahidahwati, "Analisis Kesesuaian Akuntansi Rahn Emas Dalam Perspektif Psak Pada Hadits Imam Bukhari", *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6 (2017), 90 <<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/1523/1537>>.

kepada Allah SWT dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya, dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹⁵

Ulama sepakat dan mengatakan rahn bisa di jalan dan tunduk pada syarat, selama barang jaminan itu bisa langsung dikuasai atau dipegang secara sah oleh debitur. Pemahaman disini dimaksudkan karena tidak semua barang jaminan dipegang oleh yang member hutang secara langsung, jadi harus ada sejenis pegangan yang bisa menjamin barang dalam status menjadi marhun. Semisal barang tersebut berbentuk tanah, jadi yang dikuasai adalah surat jaminan tanah tersebut.¹⁶

2. As Sunnah

Di dalam sebuah hadits Riwayat Bukhari, kitab Ar-Rahn dikatakan bahwa:

عن عائشة رضی الله عنها ان النبي صلي الله عليه وسلم

اشترى طعاما من يهودي الى اجل ورهنه درعا من حديد

Artinya: “Aisyah r.a berkata bahwa Rasulullah membeli makanan dari seorang Yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi.” (HR. Bukhari no. 1926 Kitab al-buyu dan muslim)

Menurut Kesepakatan pakar fiqh, peristiwa Rasulullah SAW menggadaikan baju besinya itu, adalah kasus ar-rahm pertama dalam islam dan dilakukan sendiri oleh Rasulullah SAW.¹⁷ Berdasarkan ayat dan hadits

¹⁵ Gita Lestari, Skripsi, "Sistem Pembayaran Mu'nah Dalam Pembiayaan Amanah Pada Pegadaian Syariah Cabang Sidrap (Analisis Ekonomi Islam).", 8.5 (2018), 11 <<http://repository.iainpare.ac.id/1009/1/14.2300.095.pdf>>.

¹⁶ Muhammad Maulana, *Sistem Jaminan Dalam Pembiayaan Pada Perbankan Syariah Menurut Hukum Islam*, 2014th, Ceta edn (ArraniryPress, 2016) <<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/24242/>>.

¹⁷ Luluk Wahyu Roficoh and Mohammad Ghazali, "Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah", *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.2 (2018) <<https://doi.org/10.30651/jms.v3i2.1736>>.

diatas, para ulama fiqh sepakat mengatakan bahwa ar-rahn itu diperbolehkan, karena banyak kemaslahatan yang terkandung di dalamnya dalam rangka hubungan antar sesama manusia.

3. Ijma dan Qiyas

Imam Syafi'i memandang bahwa dalam gadai terdapat hikmah atau manfaat bagi pihak yang menggadaikan (*rahin*) maupun bagi pihak yang menerima gadai (*murtahin*).¹⁸

Rahn dalam lingkup pemikiran Imam Syafi'i juga dapat diartikan dengan menjadikan suatu benda yang mempunyai nilai dalam pandangan hukum untuk kepercayaan suatu utang, sehingga memungkinkan mengambil seluruh atau sebagian utang dari benda itu, yang dapat dijadikan pembayar utang apabila orang yang berhutang tidak bisa membayar hutangnya.¹⁹

4. Fatwa DSN

Kedudukan fatwa DSN-MUI berkaitan dengan gadai syariah sebagaimana yang Anda tanyakan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 Tahun 2016 tentang Usaha Pergadaian ("POJK 31/2016") menegaskan bahwa pelaksanaan kegiatan usaha pergadaian berdasarkan prinsip syariah wajib menggunakan akad yang tidak bertentangan dengan ketentuan hukum Islam berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari DSN-MUI.²⁰

c). Rukun dan Syarat Rahn

Sedangkan praktiknya, gadai secara syariah memiliki empat rukun yaitu :

¹⁸ Yeni Surya, 'Analisis Pendapat Imam Syafi'i Terhadap Pelaksanaan Jual Beli Lelang Pada Produk Gadai Syariah Di BSM KCP Kopo', 2016 <<http://repository.unisba.ac.id/handle/123456789/3059>>.

¹⁹ Zuhaili, Wahbah. Fiqh Al Islam Wa Adilatuhu Volume 181, Darul Fiqr, Damaskus, 1985, hlm. 71.

²⁰ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Mahkamah Agung sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung dan diubah untuk kedua kalinya oleh Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung.

- 1) Ijab qabul (*Shighat*), bisa dilakukan bentuk tertulis maupun lisan, asal saja didalamnya terdapat maksud adanya kesepakatan kedua belah pihak.
- 2) Orang yang bertransaksi gadai (*Al- Aqidain*), yaitu pihak yang menggadaikan (*ar-rahin*) dan yang menerima gadai/ agunan (*al-murtahin*).
- 3) Objek gadai (*Al-ma'qud 'alaih*), yaitu barang yang digadaikan/ digunakan (*al-marhun*), syarat yang harus dipenuhi untuk barang yang akan digadaikan oleh *ranin* (pemberi gadai).
- 4) *Marhun Bih* (hutang), menurut ulama hanifiyah syarat utang yang dijadikan atas hutang.²¹

d). Mekanisme Produk Gadai Syariah

Jasa pelayanan keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat salah satunya pembiayaan serta memberikan jaminan, atau menggadaikan harta yang dimilikinya untuk mendapatkan pembiayaan yang diinginkan.²² Salah satu solusinya disebut pegadaian karena memberikan pembiayaan di sektor ril. Umumnya masyarakat memilih pegadaian tergolong menengah kebawah, yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan margin yang rendah.

Implementasi kegiatan usaha pegadaian kurang lebih sebagai berikut:

- a. Nasabah mendatangi bagian informasi untuk memperoleh penjelasan mengenai pegadaian.
- b. Setelah mengerti kemudian nasabah dapat langsung membawa barang jaminan ke kantor.
- c. Nasabah menjamin atau menyerahkan aset ke pegadaian syariah guna mendapat pembiayaan.
- d. Pegadaian syariah dan nasabah menyepakati akad gadai yang meliputi pada jumlah pinjaman, pembebanan biaya jasa simpanan, dan biaya administrasi.
- e. Pegadaian syariah memberi pembiayaan dana yang dibutuhkan nasabah sesuai taksiran dan kesepakatan yang telah ditanda tangani.

²¹ Eka Puspita Sari.

²² Dwi Astita, 'Implementasi Biaya Pemeliharaan Barang Gadai Ditinjau Dari Fatwa MUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 Pada PT Pegadaian (Persero) Syariah Unit Pelayanan Syariah Semangka Kota Bengkulu', 2017 <<http://repository.iainbengkulu.ac.id/1327/>>.

- f. Sebelum dan saat jatuh tempo nasabah dapat menebusnya.
- g. Pegadaian (*murtahin*) memberikan barang nasabah kepada pemiliknya.²³

Sistem operasi Pegadaian Syariah dan Konvensional hamper sama, bersistem menghimpun dana diperoleh dari penyaluran dana pinjaman dengan jaminan asset nasabah. Disamping dari beberapa mekanismenya mempunyai banyak kemiripan antara Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional, ditinjau dari aspek landasan konsep, teknis transaksi dan sistem pendanaan pada Pegadaian Syariah mempunyai ciri tersendiri yang berlandaskan pada Al-Quran, Hadist, dan kesepakatan para ulama yang memperbolehkan akad *rahn*.²⁴

3. Biaya Jasa Pemeliharaan (*Mu'nah*)

a. Pengertian Biaya Jasa pemeliharaan (*Mu'nah*)

Penelitian Fitriani Purnama sastra “Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru”.²⁵ Dan hasilnya biaya jasa pemeliharaan berpengaruh terhadap pembiayaan gadai di Pegadaian Syariah Pekanbaru.

Mu'nah adalah biaya penjagaan dan perawatan barang gadai, dimana biaya perawatan dan penjagaan barang gadai merupakan tanggungjawab nasabah sebagai pemilik barang, mengingat barang yang digadaikan berada di gudang atau kantor.²⁶

Biaya jasa pemeliharaan atau penjagaan barang jaminan bertujuan untuk membayar biaya penjagaan oleh Pegadaian Syariah. Biaya jasa pemeliharaan barang jaminan yang dikenakan kepada nasabah yang harus dibayar sesuai

²³ Lukman Jensen and Yuliawati, "Pegadaian Dalam Lingkup Fiqih Muamalah", *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2 (1).25 (2021), 55–72 <<http://ejournal.stainupacitan.ac.id/index.php/Al-Iqtishady/article/view/132/pdf>>.

²⁴ Yuyun Juwita.

²⁵ Fitriani Purnama Sastra, ‘Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru’, 11, 2019, 1–7 <<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/8483>>.

²⁶ Vemmy Mayditri, "Sosialisasi Akad Mu' Nah Pada Pt . Gadai Syariah Berbagi Berkah Samarinda", 1.1 (2022) <<http://journal.uinsi.ac.id/index.php/TAFANI/article/view/4213>>.

berapa biaya yang di keluarkan oleh gadai syariah terhitung dari harga barang jaminan kemudian dikalikan dan ditambah dengan jumlah angsuran perbulan.²⁷

b. Indikator Biaya Pemeliharaan (*Mu'nah*)

Kasmir 2010, menyatakan nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa pegadaian. Jika nilai yang dihasilkan mampu memenuhi manfaat bagi nasabah tentu menimbulkan respon.²⁸

Mampu mengembangkan nilai guna jasa gadai emas yang ditawarkan, sehingga memberikan manfaat bagi nasabah tergolong tugas dari Lembaga keuangan. Indikator *Mu'nah* dalam Fitriani Purnama Sastra adalah:²⁹

1. Nilai taksiran, dilihat dari harga barang nasabah.
2. Jasa Simpan, dihitung kelipatan sepuluh hari dihitung sejak pinjaman *rahn* hingga tanggal pelunasan pinjaman. Satu hari dihitung sepuluh hari.
3. Tarif penitipan, tarif penitipan biaya terhitung ketika nasabah mulai menitipkan barangnya di pegadaian syariah.
4. Jatuh tempo, tanggal pelunasan nasabah hingga empat bulan. Namuin apabila nasabah belum bisa membayar maka diperbolehkan untuk perpanjang tetapi tetap membayar biaya pemeliharaannya terlebih dahulu.
5. Tarif jasa, dibayar ketika nasabah melunasi pinjaman. Pada saat tersebut nasabah membayar jumlah taksiran gadai saat menitipkan barang dan membayar jasa pemeliharaan tersebut.

c. Bagaimana Perhitungan *Mu'nah* Gadai Emas

Biaya Pemeliharaan pada barang yang dijaminakan dimana tanggungan si peminjam itu sudah tertuang di dalam

²⁷ Ririn Riani, "Mekanisme Perhitungan Tarif *Mu'nah* Pada Produk Arrum Haji Di PT. Pegadaian (Persero) UPS. Ulee Kareng", 2018 <<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6034/>>.

²⁸ Kasmir. 2010. Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Kencana Perdata Media Grup.

²⁹ Fitriani Purnama Sastra, Skripsi "Pengaruh Biaya *Mu'nah*, Harga Emas Dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-Rahn PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru", 11, 2019, 1-7 <<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/8483>>.

Fatwa DSN-MUI No. 92/DSN-MUI/2014 mengenai pembiayaan yang terkait akad Rahn.³⁰

Tabel 2.1
Tarif Biaya Pemeliharaan (Mu'nah) Pegadaian Syariah³¹

GOL	Marhun Bih (RP)	Mu'nah Per 10 Hari	Mu'nah Akad	Rasio Taksiran	Pembulatan	Premi Asuransi
A	50.000 – 500.000	0,47%	2.000	95%	10.000	-
B1	510.000 – 1.000.000	0,73%	10.000	92%	10.000	1.000
B2	1.010.000 – 2.500.000	0,73%	20.000	92%	10.000	1.000
B3	2.550.000 – 5.000.000	0,73%	35.000	92%	50.000	1.000
C1	5.050.000 – 10.000.000	0,73%	50.000	92%	50.000	1.000
C2	10.050.000 – 15.000.000	0,73%	75.000	92%	50.000	1.000
C3	15.050.000 – 20.000.000	0,73%	100.000	92%	50.000	1.000
D	20.050.000 – 100.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.000
D1	100.050.000 – 200.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500
D2	200.050.000 – 300.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500
D3	300.050.000 – 400.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500
D4	400.050.000 – 500.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500

³⁰ Arrum Mahmudahningtyas and Asfi Manzilati, "Analisis Kesyarahan Transaksi Rahn Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Cabang Landungsari Malang)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 3.1 (2015) <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1560/1429>>.

³¹ Dede Mas Lina Pohan, 'Implementasi Mu'nah (Biaya Pemeliharaan) Marhun Di Pegadaian Syariah Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor:25/Dsn-Mui/III/2002 Tentang Rahn (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan)' (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021) <<http://repository.uinsu.ac.id/12214/>>.

D5	500.050.000 – 750.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500
D6	750.050.000 – 1.000.000.000	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500
D7	1.000.050.000 ke atas	0,64%	125.000	93%	50.000	1.500

Sumber dari Skripsi Dede Mas Lina Pohan³²

Perhitungan Mu'nah adalah Taksiran x Tarif Persenan Mu'nah. Surat Bukti Rahn atas nama Eka, melakukan transaksi Rahn, dengan tanggal akad 16 Mei 2020, nasabah tersebut melakukan transaksi gadai sebagai berikut:

Taksiran barang : Rp 10.192.254 (Sepuluh juta serratus sembilan puluh dua ribu dua ratus lima puluh empat ribu rupiah)

Pinjaman yang akan diambil nasabah : Rp 9.070.189 (Sembilan juta tujuh puluh ribu seratus delapan puluh sembilan ribu rupiah)

Biaya Pemeliharaan : Rp 66.300 Per 10 Hari (enam puluh enam ribu tiga ratus ribu rupiah)

(Biaya pemeliharaan diperoleh dari Pinjaman Rp 9.070.189 x 0,73% persenan yang ditentukan oleh Unit Pegadaian Syariah Kota Pinang dan jumlahnya Rp 66.300). Seharusnya pengenaan biaya pemeliharaan jika berpedoman dengan fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 Tentang Rahn ialah Taksiran barang Jaminan Gadai Rp 10.192.254 x 0,73% persenanan Pegadaian Syariah = Rp 74.400.³³

4. Kecepatan layanan

a). Definisi Kecepatan layanan

Kecepatan layanan menurut Assegaf (2009) dalam Nazihah Ayu Angraini :

- kesigapan karyawan melayani pelanggan
- kecepatan karyawan melayani pelanggan.

³² Dede Mas Lina Pohan, Skripsi "Implementasi Mu'nah (Biaya Pemeliharaan) Marhun Di Pegadaian Syariah Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor:25/Dsn-Mui/III/2002 Tentang Rahn (Studi Kasus Unit Pegadaian Syariah Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan)" Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021) <<http://repository.uinsu.ac.id/12214/>>.

³³ Pohan.

- Komunikasi yang lancar dalam menangani keluhan pelanggan.³⁴

Sementara menurut Suharto, Djatnika dkk (2017) dalam penelitian Sulaiman Munief Afandi.³⁵ Kecepatan pelayanan adalah memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat serta kemampuan para petugas untuk menyelesaikannya dengan cepat dan tepat.

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsive*). Pelayanan diartikan bagian yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.³⁶

Dalam pelayanan terhadap nasabah sangat diutamakan, termasuk dalam ketepatan waktu layanan, karena ketepatan waktu bagi nasabah sangat diperhatikan. Jika layanan memperhatikan janji yang sudah disepakati oleh nasabah haruslah tepat, dengan kecepatan waktu membuat nasabah akan merasa puas dan senang dengan ketepatan waktu dari sebuah instansi atau perusahaan.³⁷

Kecepatan layanan merupakan setiap aktivitas yang bisa diberikan oleh pihak satu kepada pihak lain yang pada prinsipnya tak terjadi dan tak menimbulkan kepemilikan apapun. Maka dengan begitu sangat dibutuhkan menggunakan strategi guna membuat kualitas layanan yang optimal.³⁸

Kotler dan Keller (2012) dikutip dari penelitian Sri Rahayu dan Lela Nurlaela Wati mengungkap loyalitas pelanggan terjadi secara konsisten dimana pelanggan

³⁴ Nazihah Ayu Anggraini, Skripsi "Pengaruh Kecepatan Layanan Dan Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Intermezzo Medan", 2020 <<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/12283>>.

³⁵ Sulaiman Munief Afandi, Skripsi "Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kepercayaan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Situs Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal", 2019 <<http://repository.upstegal.ac.id/687/>>.

³⁶ Shony Azar and Efendi.

³⁷ Artina.

³⁸ Anggraini, Nia & R Rudi Alhemp. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru.

membeli di tempat yang sama secara teratur, loyalitas konsumen terjadi dalam beberapa fase.³⁹

b). Indikator Kecepatan Layanan

Selain faktor kecepatan layanan dan ketepatan layanan, sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha bisnis.⁴⁰

Indikator kecepatan layanan adalah suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsive) Navri (2010).⁴¹

- a. Standar Waktu
- b. Tuntas
- c. Efisien dan efektif
- d. Konsisten
- e. Perbaikan.

5. Kemudahan Layanan

a). Defenisi Kemudahan

Persepsi konsumen mengenai kemudahan, dimana ekspektasi konsumen yakni tidak ingin adanya kesulitan adaptasi baik secara fisik dan mental. Nasabah juga pasti menghindari sistem yang sulit.⁴²

Kemudahan sendiri memiliki arti atau makna yang berbeda-beda pada setiap diri individu. Hal ini terjadi karena adanya persepsi yang dimiliki setiap individu yang berbeda pula. Pengertian persepsi sendiri merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam memberi tanggapan melalui penangkapan, suatu pengelolaan, pengorganisasian serta penafsiran atas informasi yang didapat. Perbedaan tanggapan ini dipengaruhi oleh seberapa besar pengetahuan yang dimiliki, seberapa tinggi pendidikan yang ditempuh,

³⁹ Sri Rahayu and Lela Nurlaela Wati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8.2 (2020), 117–22 <<https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>>.

⁴⁰ Shony Azar and Efendi.

⁴¹ Navri, "Perbandingan Kualitas Layanan Berdasarkan Kategori Restoran: Studi Kasus Di Badung Bali", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7.1 (2011), 24–37 <[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Navri.+2011.+\"P+erbandingan+Kualitas+layanan+berdasarkan+kategori+Restoran+%3A+Studi+K+asus+di+Badung+Bali\".+Jurnal+Administrasi+Bisnis+Vol.7+No.1.&btnG=>](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Navri.+2011.+\)>.

⁴² Yugi Setyarko, "Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online", *Ekonomika Dan Manajemen*, ISSN: 2252-6226, 5.2 (2016), 128–47 <<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/ema/article/view/329/273>>.

pengalaman yang pernah dilalui, serta perhatian yang diberikan terhadap suatu informasi dan sebagainya.⁴³

Pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen.⁴⁴ Moenir dalam Muhammad Furqani berpendapat pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung. Pembakuan pelayanan yang baik diukur sebagai standar pelayanan. Standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Kondisi dinamis yang berhubungan dengan rodok, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya disebut mutu.⁴⁵

Kemudahan layanan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas, tentunya itu sangat bagus untuk perkembangan setiap perusahaan atau individu. Karena pada dasarnya semua customer atau nasabah menginginkan pelayanan yang berkualitas dalam menentukan apa yang mereka inginkan.⁴⁶

Semakin tinggi kemudahan layanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi, itulah pentingnya kemudahan layanan. Inti dari setiap bisnis, dan keunggulan serta kualitas layanan yang konsisten meningkatkan kepuasan pelanggan dan membawa berbagai manfaat guna menciptakan loyalitas pelanggan.⁴⁷

⁴³ Arini Nafisatun Ni'mah, Skripsi, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat Dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Pada Mahasiswa Di Kudus", 2022 <<https://doi.org/http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/7760>>.

⁴⁴ Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality and satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta.

⁴⁵ Muhammad Furqoni, "Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government", *Journal PPS UNISTI*, 3.2 (2020), 1–12 <<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-psgd/article/view/23921%0Ahttp://dx.doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>>.

⁴⁶ Arista Atmajati, S.E., M.M., "*Layanan Prima Pada Praktik Saat Ini*", Penerbit : DeePublish 2018. Halaman 61

⁴⁷ M Haris, R T Ristiyanti, and K F Hana, "Strategi Optimalisasi Pelayanan Bmt Al Hikmah Semesta Pada Masa Pandemi", *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, IAIN Purwokerto. 4 (2022),6.<<https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/mabsya/article/view/6516%0Ahttps://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/mabsya/article/view/6516/2907>>.

Meningkatnya mobilitas masyarakat akhir-akhir ini menjadikan penyedia layanan masyarakat seperti perbankan, harus memutar otak untuk melakukan inovasi dalam melayani semua nasabahnya.⁴⁸

b). Landasan Kemudahan Layanan

Penjelasan terkait kemudahan tercantum dalam Al-Qur'an dalam potongan surah Al-Baqarah ayat 185:⁴⁹

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah selalu memberikan kemudahan, menjauhkan hambanya dari kesulitan apapun dan tidak menekan hambanya dalam menjalankan syariat islam dengan selalu memberikan rahmat-Nya supaya orang-orang dapat memiliki jiwa toleransi yang tinggi dan selalu beriman kepada Allah SWT.⁵⁰

Allah berfirman dalam surah al-baqarah ayat 267 yakni:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِفَاحِشِيهِ إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۖ الشَّيْطَانُ

⁴⁸ Arsita Ika Adiyanti, "Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Brawijaya)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3.1 (2015), 1–13 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1590/1456>>.

⁴⁹ Ika Atikah and Maimunah Maimunah, 'Perlindungan Nasabah Ekonomi Syariah Melalui Transaksi Gadai Dalam Perspektif Fiqh Muamalah', *Hukum Islam*, 21.2 (2022), halaman 250 <<https://doi.org/10.24014/jhi.v21i2.10774>>.

⁵⁰ Budi Kisworo and H Hardivizon, 'Telaah Leksikal, Gramatikal, Dan Kontekstual Terhadap Makna Kata Syahida Pada QS. Al-Baqarah Ayat 185', *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran Dan Hadis*, 4.1 (2020), 163 <<https://doi.org/10.29240/alquds.v4i1.1473>>.

يَعِدُّكُمْ الْفَقْرَ وَيَأْمُرُكُمْ بِالْفَحْشَاءِ ۗ وَاللَّهُ يَعِدُّكُمْ مَغْفِرَةً مِّنْهُ وَفَضْلًا
وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincungkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah: 267).⁵¹

c). Indikator Kemudahan Layanan

Menurut Jogiyanto dalam Niko Akbar persepsi kemudahan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha, tetapi harus mudah digunakan dalam mengoprasikannya.⁵² Kemudahan penggunaan mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoprasiaannya. Indikator kemudahan menurut Davis dalam penelitian Aprilia dan Dewi Noor Susanti yaitu :

- a. Mempermudah transaksi pembayaran
- b. Mempercepat transaksi pembayaran
- c. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi
- d. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran.⁵³

⁵¹ Rinova Suharti, Skripsi, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Michis Resto Kudus)". IAIN Kudus: Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah (ES). IAIN Kudus, 2019'. <<http://repository.iainkudus.ac.id/3087/#>>.

⁵² Niko Faizal Akbar, 'Aanalisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Komunikasi Snaapp Pada SD Ignatius Slamet Riyadi Karawang', 2017, 60.

⁵³ Risma Weti Aprilia and Dewi Noor Susanti, 'Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4.3 (2022), 399–409 <<https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>>.

6. Keputusan Nasabah

a). Definisi Keputusan Nasabah

Beberapa tahap yang dilakukan nasabah sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk atau jasa disebut keputusan nasabah.⁵⁴

Proses pengambilan keputusan dimulai dari memilih dan menilai produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara pilihan yang berlaku. Memadukan pengetahuan untuk memilih salah satu dari berbagai alternatif setelah dilakukannya sebuah evaluasi sehingga terciptanya keputusan pembelian.⁵⁵

Sesuatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa, dengan pertimbangan melalui beberapa proses disebut keputusan nasabah.⁵⁶

b). Indikator Keputusan Nasabah

Indikator Keputusan Pembelian menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Angga Ekadhesti.⁵⁷ Tindakan untuk menetapkan suatu keputusan yang susah oleh karena itu harus menggunakan beberapa indikator pertimbangan yang diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pengenalan Kebutuhan,
- 2) Pencarian Informasi,
- 3) Evaluasi Alternatif,
- 4) Keputusan Pembelian,
- 5) Perilaku Pasca.⁵⁸

⁵⁴ Peter, J. Paul dan Jerry C. Olshon, *Consumer Behavior and Marketing Strategy (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*, Terjemahan: Diah Tantri Dwiandani, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013). h. 163

⁵⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: PT. Indeks, 2007), h. 223

⁵⁶ Akbar.

⁵⁷ Angga Ekadhesti, "Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Purbalingga", 2017 <<https://repository.ump.ac.id/4279/>>.

⁵⁸ Umi Fadhilah, 'Pengaruh Religiusitas, Motif Rasional, Dan Motif Emosional Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Produk Dan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bsi Kc. Kudus)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2022 <<http://repository.iainkudus.ac.id/7688/>>.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini mengacu pada penelitian sebelumnya sebagai titik referensi untuk penulis. Penelitian dari studi sebelumnya memainkan berbagai peran penting, termasuk memberikan dukungan penelitian, berfungsi sebagai tolak ukur yang objektif, dan menguatkan temuan penelitian yang telah diselidiki menggunakan pendekatan serupa atau alternative di tempat lain. Studi penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian untuk menyelidiki bagaimana biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*) dan kemudahan layanan dalam keputusan nasabah gadai emas. Dan untuk pembaharuannya penulis menambahkan kecepatan layanan dalam gadai emas. Beberapa penelitian tercantum adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Nama Peneliti	Hasil	Perbedaan
1.	Pengaruh Biaya Mu'nah, Harga Emas dan Nilai Taksiran Barang Jaminan Terhadap Pembiayaan Ar-rahm PT. Pegadaian Syariah Cabang Pekanbaru. ⁵⁹	Fitrian Purnama Sastra	Biaya Mu'nah, harga emas, nilai taksiran berpengaruh terhadap pembiayaan Ar Rahn terhadap pembiayaan pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2014-2018.	Penambahan variable independent yaitu, harga emas dan nilai taksiran emas.
2.	Pengaruh Ujrah, Nilai Taksiran, lokasi, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan	Rizka Ayunda Putri	Hasil Penelitian ini adalah pengaruh variable nilai taksiran, <i>Ujrah</i> , promosi, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan	Perbedaan variable independent yang dipakai lebih lengkap yaitu, ujarah, nilai taksiran, lokasi, promosi, dan kualitas layanan.

⁵⁹ Fitrian Purnama Sastra.

	Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta). ⁶⁰		gadai emas syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta. Variabel lokasi tidak berpengaruh.	
3.	Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Federal International Finance (Fif) Cabang Batam. ⁶¹	Kania Nisa Fauziah, Sudianto, Septa Diana Nabella	Hasil penelitiannya variabel kelengkapan data, ketelitian, kecepatan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen	Penelitian sebelumnya dilakukan pada Pt. Federal International Finance (Fif), dan variable dependent nya kepuasan konsumen.
4.	Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang	Rahma Novita Sari	Kualitas layanan dalam penelitian ini ada empat dimensi, kepercayaan, akurasi, kecepatan, dan keamanan. Kepercayaan dan kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan, sedangkan akurasi	Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian sebelumnya adalah kepercayaan, akurasi, kecepatan, dan keamanan. Dan variabel terikatnya

⁶⁰ Rizka Ayunda Putri, "Pengaruh Nilai Taksiran, Ujrah, Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Pos Yogyakarta)", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2019.

⁶¹ Kania Nisa Fauziah, Sudianto, and Septa Diana Nabella, 'Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Federal International Finance (Fif) Cabang Batam', *Postgraduate Management Journal*, 2.1 (2022), 40–51 <<http://ojs3.lppm-uis.org/index.php/PMJ/article/view/418/360>>.

	Palangkaraya, Kalimantan Tengah. ⁶²		dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan.	kepuasan nasabah.
5.	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Digital Syariah Pegadaian	Muhammad Qoes Atieq dan Mar'atul Azizah ⁶³	Variabel Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat menggunakan Layanan Digital Syariah Pegadaian Syariah Inderamayu. Semakin memiliki manfaat dan kemudahan penggunaan layanan digital syariah tersebut maka akan semakin meningkat pula minat menggunakan Layanan Digital Syariah Pegadaian Syariah Cabang Inderamayu.	Penelitian sebelumnya dilakukan kepada Pegadaian Syariah digital, dan variable dependent nya minat penggunaan. Sedangkan penelitian ini dilakukan kepada produk gadaian dan variable dependent nya keputusan nasabah.
6.	Analisis Pengaruh Kualitas	Fathul Arifin	Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh	Penelitian sebelumnya menggunakan

⁶² Rahma Novita Sari, 'Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah Rahma Novita Sari 1203100134', *E-Proceeding of Management*, 2.1 (2015), 738–48.

⁶³ Mar'atul Azizah Muhammad Qoes Atieq, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Syariah Digital Di Pegadaian Syariah Cabang ...', *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan ...*, 15.1 (2021), 1–17 <<http://repository.syekhnujati.ac.id/4962/>>.

	Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Yogyakarta). ⁶⁴		signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	variable Kualitas layanan, persepsi kemudahan, dan persepsi kebermanfaatan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan variable biaya jasa pemeliharaan (<i>mu'nah</i>), kecepatan layanan dan kemudahan layanan.
--	---	--	--	--

C. Kerangka Berfikir

Fiondas Putri Alivia kerangka berpikir merupakan sebuah model konseptual antar variabel yang merupakan hasil sintesis landasan teori, pustaka dan hasil suatu penelitian terdahulu yang disusun dalam bentuk paradigma penelitian.⁶⁵

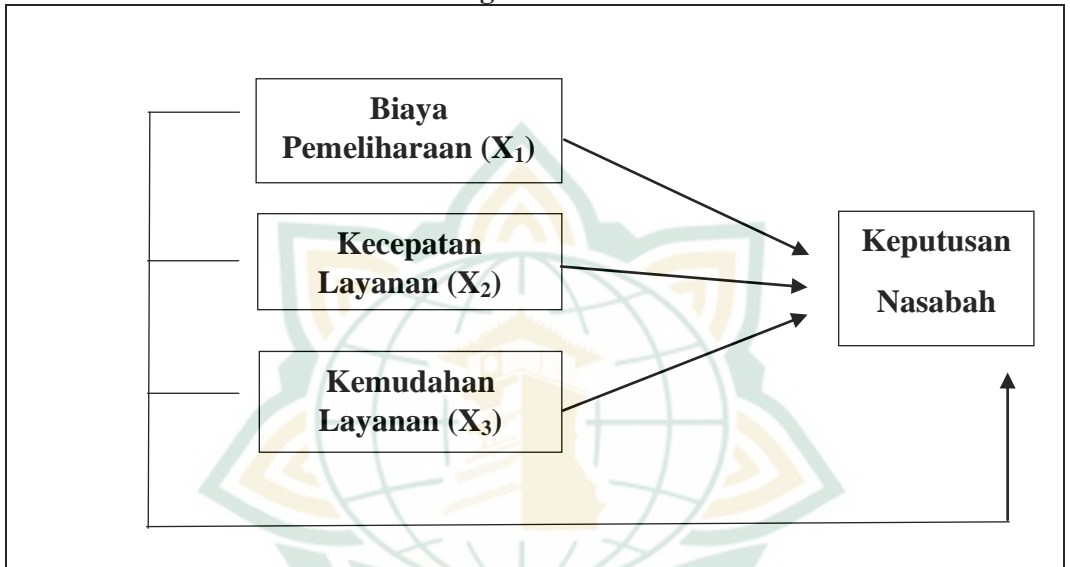
Penelitian ini menunjukkan empat variable sebagai factor, yang mencakup tiga variable independent : biaya jasa pemeliharaan (*mu'nah*), kecepatan layanan dan kemudahan layanan, serta keputusan nasabah sebagai variable dependent. Tujuannya adalah untuk melihat dampak skematis dari variable independent terhadap variable dependent. Untuk memastikan pemahaman yang komprehensif tentang arah dan tujuan penelitian, penting untuk memperkenalkan konsep pemikiran penelitian.

⁶⁴ Fathul Arifin, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Yogyakarta', 2020 <<https://etd.umy.ac.id/id/eprint/2307/>>.

⁶⁵ Fionda Putri Alivia, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah Dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Laba Bersih Pada PT. Bank Syariah Mandiri Periode 2015-2019"(IAIN Purwokerto., 2021) <<http://repository.uinsaizu.ac.id/9672/#>>.

Kerangka pemikiran model penelitian mengenai biaya jasa pemeliharaan (mu'nah), kecepatan layanan dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2.3
Kerangka Berfikir Penelitian



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui data. Hipotesis kuantitatif (*quantitative hypotheses*) merupakan perkiraan atau dugaan atas hasil dari hubungan antar variable yang diteliti.⁶⁶

1. Pengaruh Biaya Pemeliharaan (Mu'nah) Terhadap Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe

Biaya Pemeliharaan atau Penyimpanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk merawat barang jaminan gadai selama jangka waktu yang ditetapkan pada akad gadai.⁶⁷

⁶⁶ John W Creswell, "Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed", Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010 <<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1213690>>.

⁶⁷ Ayu Seftiani, Skripsi "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Gadai Emas Syariah

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriani Purnama Sastra menunjukkan bahwa biaya *mu'nah* berpengaruh signifikan terhadap pembiayaan *rahn* pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Pekanbaru periode 2014-2018.⁶⁸ Sedangkan penelitian yang dilakukan Rizka ayunda Putri Juga,⁶⁹ maka dari itu untuk mengetahui tentang pengaruh biaya jasa pemeliharaan di Pegadaian Syariah Kudus. Berikut ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian:

H₀: Biaya Pemeliharaan (*mu'nah*) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

H₁: Biaya Pemeliharaan (*mu'nah*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

2. Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah Syariah Unit Ronggolawe

Kania Nisa Fauziah dkk, mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁷⁰ Sedangkan Rahma Novita sari mengungkap bahwa kecepatan tidak berpengaruh dalam temuannya.⁷¹

Dari kedua penelitian tersebut, dan untuk mengetahui pengaruh variabel kecepatan layanan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, peneliti akan meneliti lebih lanjut. Berikut ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian:

H₀: Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

H₂: Lecepatan Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

3. Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe

Kemudahan yang dikemukakan oleh Jogiyanto dalam Ni Made Ari P.D dan Warmika merupakan anggapan individu yang

(Studi Pada Pegadaian Syariah KCP Raden Intan)" UIN Raden Intan Lampung, 2018 <<http://repository.radenintan.ac.id/4892/>>.

⁶⁸ Fitriani Purnama Sastra.

⁶⁹ Putri.

⁷⁰ Fauziah, Sudianto, and Nabella.

⁷¹ Novita Sari.

mempercayai kalau menggunakan suatu teknologi individu akan terbebas dari suatu usaha.⁷²

Penelitian oleh Muhammad Qoes Atieq dan Mar'atul Azizah, menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan.⁷³ Sedangkan Fathul Arifin juga sejalan⁷⁴

Dari kedua penelitian tersebut, dan untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe Kudus, peneliti akan meneliti lebih lanjut. Berikut ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian:

H₀: Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.

H₃: Kecepatan Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Unit Ronggolawe.



⁷² Ni Dewi and I Warmika, "Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5.4 (2016).

⁷³ Muhammad Qoes Atieq.

⁷⁴ Arifin.