

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gadai

1. Pengertian Gadai

Menurut Kasmir, usaha gadai merupakan kesepakatan antara lembaga dan pihak peminjam terkait perolehan dana dan dapat ditebus kembali melalui syarat jaminan barang berharga¹ Sedangkan menurut Siamat, gadai yakni perolehan hak debitur atas barang yang dialihkan oleh debitur atas namanya dan memberikan kuasa pada debitur untuk pengambilan barang itu. Jumlah yang dibayar dimuka atas barang tersebut kepada debitur lain tidak termasuk biaya melelangkan barang tersebut dan pembiayaan perawatan barang tersebut setelah digadaikan.²

Gadai (*ar-rahn*) dalam bahasa Arab yakni *ats-tsubut wa ad-dawam* artinya tetap dan kekal. Maksudnya adalah terdapat pada kata *al-habsu*, yang artinya menahan. Kata tersebut memiliki arti material. Jadi, secara bahasa kata *ar-rahn* dimaknai menjadikan sesuatu barang yang bersifat materi sebagai hutang.³

Berdasarkan pengertian diatas, maka gadai adalah suatu kegiatan penyaluran dana dengan menggunakan barang milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

2. Dasar Hukum Gadai

¹Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 262.

²Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan "Kebijakan Moneter Dan Perbankan" Edisi Ke 1* (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2014), 501.

³Asnaini and Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan Syari'ah Teori Dan Praktiknya Di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 71.

Menurut Islam, diperbolehkannya gadai (*Jaiz*) yang tertuang dalam Al-Qur'an.⁴ Hukum gadai tidak hanya sekedar diperbolehkannya, melainkan merupakan sistem ekonomi yang memberikan kemudahan bagi manusia.

Dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 283 tentang gadai (*rahn*) yaitu :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي
أُوْتِيَ مَأْمَنَةً ۖ 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 kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S Al-Baqarah : 283)⁵

Potongan ayat diatas memperkuat hakikat gadai adalah dengan penekanan sifat penolong dan kepercayaan. Sehingga hakikat dan fungsi pegadaian syariah hanyalah memberikan bantuan kepada pihak yang memerlukan, dalam bentuk *marhun* jaminan, serta tidak dijadikan tujuan pengambilan keuntungan yang besar dan banyak tanpa mempertimbangkan kesanggupan orang lain.⁶

Kegiatan usaha gadai juga dikuatkan pada amalan Rasulullah SAW, ketika beliau melaksanakan praktik gadai. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan Ummul Mukmin Aisyah r.a beliau berkata:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَىٰ أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya : ”Bahwasannya Rasulullah saw pernah membeli makanan dari seorang Yahudi yang akan dibayar pada waktu tertentu di kemudian hari dan beliau menggadaikannya

⁴Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah Cet 9* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 106.

⁵DEPAG RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya : Surya Cipta Aksara, 1993), 71

⁶Sasli Rais, *Pegadaian Syariah : Konsep Dan Sistem Operasional* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2017), 41.

dengan baju besinya”. (HR. Al-Bukhori dan Muslim).⁷

Dengan demikian, orang dengan keadaan kesusahan boleh menggadaikan sepanjang tidak melanggar prinsip hukum syariah.

3. Prosedur Penggadaian Barang

Dalam proses gadai barang di pegadaian ada beberapa hal yang harus dipahami nasabah yaitu :

i. **Prosedur Pinjaman Dana Dari Bank Jatim Syariah**

a. **Aplikasi**

Calon nasabah datang ke kantor Bank Jatim Syariah, kemudian melengkapi data pada aplikasi yang disediakan dalam mekanisme peminjaman.⁸

b. **Penaksiran Barang**

Juru taksir bank akan menaksir terlebih dahulu barang yang ditawarkan untuk digadaikan dan hasilnya disampaikan pada nasabah sebagai dasar penentuan jumlah besaran peminjaman yang diharapkan.

c. **Negosiasi Jumlah Pinjaman/Jangka Waktu Pengembalian**

Dengan acuan banyaknya taksiran harga barang yang ditawarkan untuk digadaikan dan bernegosiasidalam menentukan jumlah peminjaman sesuai dengan peraturan pegadaian yang berlaku dan jangka waktu pinjaman. Dalam proses ini kesepakatan nilai sewa peminjaman wajib disampaikan kepada nasabah.

d. **Penyerahan Barang Yang Digadaikan**

Setelah jumlah pinjaman disetujui dan batas waktu disepakati, barang gadai

⁷Abdullah bin Abdurrahman Ali Bassam, *Syarah Hadist Pilihan Bukhori-Muslim, Penerjemah Kathur Suhardi* (Jakarta: Darul Fallah, 2016), 660.

⁸Syarif Arbi, *Lembaga Perbankan Keuangan Dan Pembiayaan* (Yogyakarta: BPFE, 2016).

dilakukan pengikatan dan diserahkan kepada bank.

e. Pencairan Dana Pinjaman

Peminjam atau calon nasabah gadai membayar pinjamannya di loket yang telah disediakan.

f. Penyetoran Pinjaman

Apabila nasabah telah memiliki uang dan ingin mengambil kembali barangnya, maka ia dapat segera menebusnya meskipun tanggal gadainya belum habis.⁹

g. Penerimaan Barang Gadai

Setelah uang disetor untuk menebus, bisa langsung mengambil barangnya melalui syarat memberitahukan bukti pembayaran dan bukti penerimaan barang.

h. Pelelangan Barang Gadai

Apabila nasabah yang menggadaikan barangnya gagal menebus barangnya pada akhir jangka waktu gadai yang telah disepakati, maka bank akan segera melelang barang tersebut.¹⁰

ii. Prosedur Pelunasan Pinjaman Dana Dari Bank Jatim Syariah

Berikut tahapan pelunasan uang yang dipinjam:

- a. Uang yang dipinjam dapat dilunasi sewaktu-waktu sebelum jatuh tempo dari waktu yang telah disepakati di awal.
- b. Nasabah langsung melunasi uangnya kepada kasir dan melampirkan buku gadai.

⁹ Ibid

¹⁰ Ibid

- c. Petugas dapat mengeluarkan penyimpanan barang jaminan.
- d. Nasabah dapat mengembalikan barang yang digadaikan.¹¹

Nasabah dapat melakukan transaksi perpanjangan gadai karena merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank untuk mengangsur, menambahkan uang yang dipinjam serta memberi tambahan waktu gadai:

- a). Menyerahkan Bukti Gadai
- b.) Perhitungan Kewajiban Nasabah
- c.) Pembayaran Kewajiban Nasabah
- d.)Proses Lelang Gadai Karena Nasabah Tidak Melunasi Pinjamannya.

Nilai taksiran yang rendah pada awal peminjaman menyebabkan barang tidak laku pada proses lelang atau penjualan sehingga barang yang dilelang harus dibeli oleh negara yang menyebabkan bank menanggung kerugian tersebut.¹²

B. Penaksiran

1. Pengertian Penaksiran

Penaksiran menurut Triandaru merupakan evaluasi yang dilaksanakan oleh petugas penaksir terhadap barang jaminan yang diajukan nasabah pada bank untuk menetapkan besarnya pinjaman yang akan ditawarkan ke nasabah. Penaksiran kegiatan yang dilaksanakan yaitu menghitung dan mengukur barang jaminan.¹³ Sedangkan menurut Akmal, penaksiran merupakan penilaian terhadap barang jaminan yang diserahkan nasabah dan diterima bank guna menetapkan banyaknya yang dipinjam.¹⁴

¹¹Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Yogyakarta: CV. Adipura, 2018), 178.

¹² Akmal, "Analisis Prosedur Penilaian Barang Jaminan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Kabupaten Bulukumba."

¹³Sigit Triandaru, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 219.

¹⁴Sahrial Akmal, "Analisis Prosedur Penilaian Barang Jaminan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Kabupaten Bulukumba" *Journal Aritikel* 3, no. 2 (2018).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka kesimpulannya jika penaksiran merupakan penilaian terhadap barang jaminan untuk acuan besarnya pinjaman. Dalam menaksir barang gadai, harus melaksanakan perhitungan dahulu sebelum mengukur serta menentukan ketepatan nilai pinjaman (*Outstanding loans*) yang dibutuhkan oleh nasabah.

Menurut Triandaru, untuk mengukur nilai barang gadai barang gadai emas dilihat dari beberapa kriteria yaitu:¹⁵

- a. Petugas penaksir melihat harga pasar pusat dan taksiran standar logam yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Harga pedoman untuk keperluan penaksiran ini selalu disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi.
- b. Petugas penaksir melakukan pengujian karatase dan berat.
- c. Petugas penaksir menentukan nilai taksiran .

2. Tujuan Penaksiran

Tujuannya yakni melakukan analisis terkait penentuan harga barang yang dijaminakan sebagai acuan dalam pemberian tawaran besaran pinjaman yang dapat diperoleh nasabah.¹⁶

3. Fungsi Penaksiran

Fungsi penaksiran tersebut yakni bagaimana proses penentuan kesesuaian jumlah pinjaman yang dibatasi oleh debitur dan jaminan yang diberikan agar sesuai harga pasaran.¹⁷

4. Nilai Taksiran

¹⁵ Sigit Triandaru, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 224.

¹⁶ Triandaru, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010),223.

¹⁷Akmal, “Analisis Prosedur Penilaian Barang Jaminan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pelayanan Kabupaten Bulukumba,” 13.

Nilai taksiran adalah cara menganalisis tingkat biaya produksi, produk, sering kali digunakan dalam menentukan harga. Kemudian besaran piutang bergantung pada nilai pinjaman (barang-barang berharga) yang ditawarkan. Besarnya nilai yang diberikan, maka besar pula pinjaman yang dapat diberikan. Begitu sebaliknya, dimana penaksiran adalah penentuan harga taksiran tertentu yang menjadi jaminan beracuan harga pasar pada waktu tertentu dan peraturan yang berlaku.¹⁸

Secara umum nilai taksiran mempunyai ciri khas yang meliputi¹⁹ :

1. Harus berbeda atau harga pasar lebih banyak.
2. Harga stabil sesuai harga pasar, kecuali yang ditentukan oleh pasar pada saat itu.

Nilai taksiran dijadikan untuk dasar dalam mencairkan, dimana pemberian pada nasabah dengan mekanisme sedemikian rupa akan dapat mengurangi adanya resiko dimasa depan. Apabila ketidakmampuan nasabah dalam melunasi peminjamannya, maka standarisasi yang tinggi akan diterapkan oleh pihak bank. Hal tersebut ditetapkan oleh kantor tentunya untuk mempermudah dalam penjualan kembali barang yang dijadikan jaminan oleh nasabah.

Tingginya nilai taksiran mendorong nasabah menjadi bagian dari bank jatim syariah.²⁰ Pembebanan biaya gadai emas penyimpanannya kepada nasabah yang ketetapanannya didasarkan nilai penaksirannya.²¹ Menghitung nilai barang gadai menurut Kasmir bertujuan sebagai menganalisis jumlah pinjaman yang sudah dibatasi yang

¹⁸Anita, "Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalate Di Kota Makassar" (*Skripsi*, UIN Makassar, 2016).

¹⁹ Arbi, *Lembaga Perbankan Keuangan Dan Pembiayaan*.

²⁰ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2016), 70–71.

²¹ *Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2018 Tentang Rahn*, 2018.

diberikan kepada nasabah sesuai dengan jaminan yang diberikan agar sesuai harga pasar.²²

5. Perhitungan Nilai Taksiran

Nilai taksiran adalah nilai atau harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang berlaku pada masa tertentu. Dalam menentukan nilai taksira tidak boleh melebihi dari harga pasar atau nilai taksiran tidak boleh rendah dari harga pasar.²³

Sebelum menentukan nilai taksiran, penaksir harus terlebih dahulu mengetahui berapa tingkat kadar karat emas yang akan dijamin. Dalam kandungan emas memiliki berbagai jumlah kadar karat dari 24 karat sampai 18 karat. Semakin tinggi jumlah kadar karat yang dimiliki maka semakin tinggi pula harganya. Menurut Standar Nasional Indonesia (SNI) No: SNI 13-3487-2005:²⁴

1. 24 K 99,00% - 99,99%
2. 23 K 94,80% - 98,89%
3. 22 K 90,60% - 94,79%
4. 21 K 86,50% - 90,59%
5. 20 K 82,30% - 86,49%
6. 19 K 78,20% - 82,29%
7. 18 K 75,40% - 78,19%

²²Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 206.

²³ Damanhur, "Pengaruh Jumlah Taksiran Dan Uang Pinjaman Terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syariah Kota Lhokseumawe" 9, no. 2 (2016): 501.

²⁴ *Standar Nasional Indonesia (SNI) Nomor 13-3487-2005 Tentang Kadar Karat Emas*, n.d.

Standar kadar karat pada perhiasan pada umumnya berkisar pada 18 K – 22 K. Hal ini dimaksudkan supaya perhiasan emas tidak gampang rusak, karena emas murni memiliki tingkat kelenturan yang tinggi. Emas murni sebenarnya mudah patah atau ruasak, oleh karena itu dibutuhkan logam lain untuk memperkuat.

Terdapat beberapa teknik pengujian yang dilakukan oleh penaksir untuk mengetahui kadar emas tersebut. Tujuan menguji emas adalah untuk memastikan suatu barang benar-benar emas, selanjutnya jika telah diyakini bahwa barang tersebut adalah emas maka perlu diketahui berapa kemurnian emasnya. Kemurnian ini disebut juga kadar karatase, Dalam bahasa sederhana disebut karat. Berikut tiga teknik dalam pengujian emas:²⁵

1. Pengujian Sederhana

Pengujian ini dilakukan tanpa alat ukur atau alat bantu lain. Penaksir emas biasanya memakai beberapa ciri fisik yang dijadikan acuan antara lain berat jenis (merasa berat benda dan membandingkan dengan ukurannya), warna dan baunya sangat dipengaruhi jenis dan kadar logam campuran pada emas.

2. Pengujian Kimia

Pengujian ini dilakukan menggunakan alat bantu berupa bahan kimia, bahan yang dimaksud yakni H_2SO_4 dan $NaOH$. Berikut prosedur dalam pengujian kimia:

- a. Barang uji emas digoreskan beberapa kali ke batu hitam RX.
- b. Sebagian goresan pada batu ditetaskan larutan H_2SO_4 dan akan terjadi reaksi kimia, tunggu beberapa detik kemudian dikeringkan dengan kapas. Maka

²⁵ Jezias Dhioka Bromm, "Tanggung Jawab Penaksir Akibat Salah Taksiran Objek Gadai Dalam Pemberian Kredit Di Pegadaian (Persero) Denpasar," *Jurnal Ilmu* 8, no. 3 (2016): 4.

terdapat kemungkinan yang terjadi pada warna goresan yakni:

- a. Hilang sama sekali, maka barang dinyatakan bukan emas.
 - b. Sedikit pudar, maka barang dinyatakan emas berkadar di bawah 16 karat.
 - c. Warna tetap sama, maka dinyatakan emas berkadar di atas 16 karat.
- c. Selanjutnya, pada goresan emas sisi lainnya ditetaskan larutan NaOH dan terdapat tiga reaksi kimia yang terjadi pada warna goresan:
- 1) Pudar sekali, maka kadar emas di bawah 23 karat, di atas 16 karat.
 - 2) Sedikit pudar, maka kadar emas berkisar 23 karat atau 22 karat.
 - 3) Warna tetap sama, maka emas tersebut berkadar 24 karat (emas murni).²⁶

3. Pengujian Fisika

Pengujian ini adalah pengujian dengan menerapkan ilmu fisika. Yaitu dengan mengukur berat jenis barang uji. Alat bantu yang dipakai adalah timbangan emas digital (timbangan ini memiliki ketelitian yang cukup tinggi), segelas air serta benang (tali rafia yang disobek tipis, dipilih karena tidak menyerap air).²⁷ Berikut prosedur pengujian fisika untuk mengetahui kadar karat emas:

- 1) Emas ditimbang. Sebagai contoh emas tersebut ditimbang kemudian hasilnya 10 gr. Hasilnya disebut dengan berat kering.
- 2) Kemudian segelas air diletakkan di atas timbangan, karena angka pada timbangan berubah maka perlu direset dengan menekan tombol sehingga angka menjadi nol kembali.

²⁶ Ibid

²⁷ Iwan Setiawan, "Penerapan Gadai Emas Pada Bank Syariah Perspektif Hukum Ekonomi Islam," *Jurnal Hukum dan Perundangan Islam* 6, no. 1 (2016): 193.

- 3) Emas uji diikat benang plastik kemudian dimasukkan ke dalam air di atas timbangan, diamkan sampai angka pada timbangan stabil.
- 4) Selanjutnya menghitung massa jenis yaitu berat kering atau berat basah.
- 5) Kadar karatase emas diketahui dengan mencocokkan massa jenis emas uji dengan tabel massa jenis karatase.

Dalam penentuannya penaksir memiliki hal pertama yang dilakukan oleh penaksir emas adalah menentukan nilai taksiran, berikut rumusnya:²⁸

Nilai Taksiran = Tabel Harga STL Emas x Berat emas

Setelah nilai taksiran diketahui langkah selanjutnya adalah menentukan nilai pembiayaan dengan rumus:

Nilai Pembiayaan = Taksiran x Prosentase sesuai pinjaman nasabah

Menurut rumus perhitungan taksiran di atas maka dapat diilustrasikan sebagai berikut :

Nasabah X memiliki emas seberat 1 gram dengan tingkat karatase 20 karat. X ingin menggadaikan emas tersebut. Standar harga di lembaga gadai yang dipilih sebesar Rp. 483.237. Pembiayaan yang dapat diperoleh nasabah X adalah sebagai berikut :

1. Perhitungan pemberian pembiayaan

Nilai taksiran = Tabel Harga STL x Berat Emas

$$= 483.273 \times 1 \text{ gram}$$

$$= \text{Rp. } 483.273,-$$

2. Pembiayaan yang didapatkan nasabah

²⁸ Muhammad Sholikul Hadi, *Pegadaian Syariah* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2016), 250.

$$\begin{aligned}\text{Nilai pembiayaan} &= \text{Taksiran} \times \text{prosentase sesuai nilai taksiran yang diberikan} \\ &= \text{Rp. } 483.273 \times 95 \\ &= \text{Rp. } 459.075,-\end{aligned}$$

Jadi berdasarkan perhitungan nilai taksiran dan nilai pembiayaan yang akan diterima nasabah sebesar Rp. 459.075,- setelah dilakukan pembulatan angka.²⁹

C. Konsep Keputusan Nasabah

1. Definisi Keputusan Nasabah

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan.³⁰

Menurut Rizky Dermawan pengambilan keputusan nasabah merupakan daya pendorong kegiatan operasional organisasi. Di setiap inti dari sebuah sistem organisasi, selalu terdapat aturan khas tentang proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara rutin, terstruktur, terprogram, ataupun pengambilan keputusan yang tidak rutin, tidak terstruktur, dan tidak terprogram.³¹ Menurut John dan Michael pengambilan keputusan nasabah merupakan analisis pengambilan keputusan konsumen meliputi penentuan bagaimana orang memilih di antara dua atau lebih pembelian alternatif dan mempelajari proses yang terjadi sebelum dan sesudah pilihan tersebut diambil.³²

Dari beberapa pengertian diatas, sebagai suatu istilah pengambilan keputusan adalah

²⁹ Ibid

³⁰ Irham Fahmi, "Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif" (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016), 2.

³¹ Rizky Dermawan, "Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep Dan Aplikasi" (Bandung: Alfabeta, 2016), 97.

³² John C. Mowen dan Michael Minor, "Perilaku Konsumen" (Jakarta: Erlangga, 2015), 30.

suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah dengan cara atau teknik tertentu agar dapat lebih diterima oleh semua pihak.

2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan

Guna memudahkan pengambilan keputusan maka perlu dibuat tahap-tahap yang bisa mendorong kepada terciptanya keputusan yang diinginkan. Adapaun tahap-tahap tersebut adalah:³³

- a. Mendefinisikan masalah tersebut secara jelas dan gamblang atau mudah untuk dimengerti.
- b. Membuat daftar masalah yang akan dimunculkan, dan menyusun secara prioritas dengan maksud agar adanya sistematika yang lebih terarah dan terkendali.
- c. Melakukan identifikasi dari setiap masalah tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan gambaran secara lebih tajam dan terarah secara lebih spesifik.
- d. Memetakan setiap masalah tersebut berdasarkan kelompoknya masing-masing yang kemudian selanjutnya dibarengi dengan menggunakan model atau alat uji yang akan dipakai.
- e. Memastikan kembali bahwa alat uji yang digunakan tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip dan kaidah-kaidah yang berlaku pada umumnya.

3. Indikator Keputusan Nasabah

Adapun menurut Kotler dan Amstrong indikator keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan yaitu :

- a. Persepsi melihat kinerja atau *performance* karyawan.

³³ Irham Fahmi, "Teori Dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif Dan Kuantitatif" (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016), 12

- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta.
- d. Jarak antara rumah ke perusahaan.
- e. Pertimbangan pelayanan.³⁴

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Menurut Siti Hadijah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa gadai syariah dipengaruhi oleh tampilan fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Proses keputusan konsumen dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu strategi pemasaran, perbedaan individu dan faktor lingkungan.³⁵ Uraian dari ketiga faktor utama tersebut yaitu :

a. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah suatu rencana yang di desain untuk mempengaruhi pertukaran dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu komponen yang membentuk strategi pemasaran adalah bauran pemasaran.

b. Perbedaan Individu

Perbedaan individu menggambarkan faktor-faktor karakteristik individu yang muncul dari dalam diri konsumen dan proses psikologis yang terjadi pada diri konsumen yang sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen yaitu :³⁶

1) Kebutuhan

Menurut teori Maslow, manusia berusaha memenuhi kebutuhan tingkat

³⁴ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Principle of Marketing Edisi 15*, ed. Jakarta : Salemba Empat, 2016

³⁵ Muhammad Rido, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande* (Banten, 2018), 19.

³⁶ Ibid, 20

rendahnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Konsumen yang telah bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, maka kebutuhan lainnya yang lebih tinggi biasanya muncul, dan seterusnya.

2) Motivasi

Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Motivasi adalah daya dorong yang muncul dari seorang konsumen yang akan mempengaruhi proses keputusan konsumen dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa.

3) Kepribadian

Kepribadian berkaitan dengan adanya perbedaan karakteristik yang paling dalam pada diri (*inner psychological characteristic*) manusia, perbedaan karakteristik tersebut menggambarkan ciri unik dari masing-masing individu. Perbedaan dalam kepribadian konsumen akan mempengaruhi perilakunya dalam memilih atau membeli produk karena konsumen akan membeli barang yang sesuai dengan kepribadiannya.³⁷

4) Konsep Diri

Konsep diri adalah persepsi seseorang terhadap dirinya yang meliputi kesehatan fisiknya, karakteristik lainnya, seperti kekuatan, kejujuran dan rasa humor dalam kaitannya dengan yang lain dan bahkan diperluas meliputi kepemilikan barang-barang tertentu dan hasil karyanya.

5) Pengolahan Informasi dan Persepsi

Pengolahan informasi pada diri konsumen terjadi ketika salah satu panca

³⁷ Rizky Dermawan, "Pengambilan Keputusan Landasan Filosofis, Konsep Dan Aplikasi" (Bandung: Alfabeta, 2015), 110.

indra konsumen menerima input dalam bentuk stimulus. Stimulus bisa berbentuk produk, nama merek, kemasan, iklan, nama produsen. Selanjutnya bagaimana konsumen mengolah informasi dan membentuk persepsi akan mempengaruhi konsumen dalam proses pengambilan keputusan dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa.

6) Proses Belajar

Belajar merupakan suatu proses untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman. Pengetahuan dan pengalaman ini akan mengakibatkan perubahan sikap dan perilaku yang relatif permanen. Proses belajar bisa terjadi karena adanya empat unsur yang mendorong proses belajar tersebut, yaitu motivasi, isyarat, respon dan pendorong atau penguatan.³⁸

7) Pengetahuan

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.

8) Sikap

Sikap (*attitudes*) konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen.³⁹ Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan (*belief*) dan perilaku (*behavior*). Menurut Gordon Allport, sikap adalah suatu mental dan syaraf sehubungan dengan kesiapan untuk menanggapi, diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh yang mengarahkan dan atau dinamis

³⁸ Ibid, 115

³⁹ Dwi Nur Sholichah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta" (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2015), 22.

terhadap perilaku. Definisi yang dikemukakan oleh Gordon Allport tersebut mengandung makna bahwa sikap adalah mempelajari kecenderungan memberikan tanggapan terhadap suatu objek baik disenangi ataupun tidak disenangi secara konsisten.

9) Agama

Agama yaitu sistem kepercayaan dan keyakinan tentang hakikat adanya Maha Pencipta Alam Semesta dan segala isinya, yaitu kepercayaan tentang Tuhan yang Maha Esa serta kepercayaan tentang adanya kehidupan setelah kematian. Agama tersebut memberikan pedoman ajaran mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pemeluknya. Ajaran-ajaran agama tersebut akan mempengaruhi sikap, motivasi, persepsi, dan perilaku konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.⁴⁰

10) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang mempengaruhi proses keputusan konsumen antara lain:⁴¹

- i. Budaya
- ii. Karakteristik Demografi, Sosial, dan Ekonomi
- iii. Keluarga
- iv. Kelompok Acuan
- v. Lingkungan dan Situasi Konsumen
- vi. Teknologi

⁴⁰ Ibid, 25

⁴¹ Rido, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Jasa Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cikande*, 19.

Dengan demikian keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai, sangat penting sebelum nasabah bertransaksi di suatu perusahaan tersebut. Agar tidak adanya hambatan yang tidak diinginkan pada saat berinteraksi dan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.