

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan mempunyai definisi yang sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby: "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".¹ Sedangkan kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Parasuraman adalah suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam service encounter yang dilakukan oleh konsumen. Pengembangan, pemeliharaan dan perbaikan kualitas pelayanan dari suatu lembaga dapat menimbulkan kepuasan pada semua pelanggan.²

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang baik Zeithaml, Parasuraman & Berry mengacu pada 5 indikator,³ yaitu:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.

¹ Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2005, Hal:2

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Dasar Dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta, CV. HAJI MASAGUNG, 1994 Hal:244

³Ratminto, *Op Cit*, Hal: 175-176

5. *Empathy* atau perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh profiders kepada *customers*.

Para pelaku bisnis muslim diharuskan berhati-hati agar agar jangan sampai melakukan tindakan yang merugikan dan membahayakan orang lain atau malah merugikan dirinya sendiri akibat tindakan-tindakan dalam bisnis.⁴ Melihat sistem Pegadaian Syari'ah yang operasinya berbasis syariat Islam, maka Pegadaian Syari'ah memberikan pelayanan kepada Nasabah dengan baik. Karena kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mempengaruhi Kepercayaan Nasabah. Karena sesuai dengan sabda nabi:

وعن الاسعث بن قيس رضي الله تعالى عنه ان رسول الله صل الله عليه وسلم قال: من حلف على يمين يقتطع بها مال امرئ مسلم هو فيها فاجر لقي الله وهو عليه غضبان متفق عليه.

Dari Asyats bin Qais ra. Bahwasannya Rasulullah SAW barsabda: Barangsiapa bersumpah palsu untuk mengambil harta benda orang muslim, ia bertemu dengan Allah dalam keadaan marah. (Muttafaq alaih)⁵

Muhammad berpendapat ekonomi Islam secara umum bersumber pada al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW.⁶ Oleh karena itu dalam menjaga kualitas pelayanan yang baik, maka perlu mengacu pada aturan main bisnis Islam dalam melakukan usahanya⁷, yaitu:

a) Jujur, seorang pebisnis wajib berlaku jujur dalam melakukan usahanya. Jujur dalam pengertian yang lebih luas yaitu tidak

⁴ Johan Arifin, S.Ag., MM, *Fiqih perlindungan konsumen*, Semarang, Rasail, 2007 hlm: 49

⁵ Mahrus Ali, *Terjemah Bulughul Mahrom*, Surabaya, Mutiara Ilmu, 1995, hal: 620-621

⁶ Drs.Muhammad,M.Ag, *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004 Hal:36

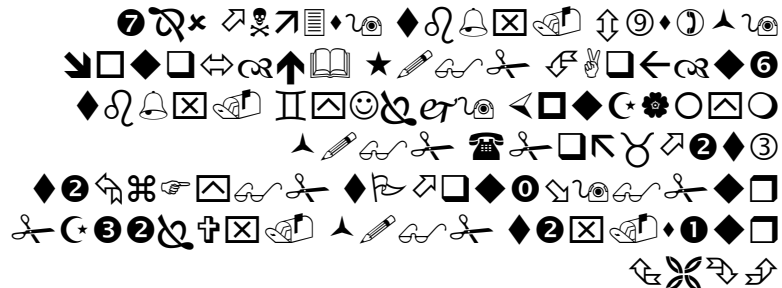
⁷ Johan Arifin, S.Ag., MM., *Etika Bisnis Islam*, Walisongo Press, Semarang, 2009, hal: 153-163

berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji dan lain sebagainya.

- b) *Amanah* (tanggung jawab), seorang muslim professional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Dalam menjalankan roda bisnisnya, setiap pebisnis harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan yang telah dipilihnya tersebut.
- c) Tidak menipu, praktek bisnis dan dagang yang sangat mulia yang diterapkan oleh Rasulullah saw adalah tidak pernah menipu. Dalam menjalankan bisnisnya seorang *marketer* harus menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong dan menipu pelanggan.
- d) Menepati janji, sebagai seorang pebisnis ataupun pedagang juga harus selalu menepati janjinya, baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis, terlebih lagi tentu saja harus dapat menepati janjinya kepada Allah SWT.
- e) Murah hati, apa yang telah dijalankan oleh Rasulullah SAW dalam menjalankan bisnisnya patut ditiru oleh setiap kaum muslimin yang berprofesi sebagai pebisnis. Disamping jujur, amanah, tidak pernah menipu, selalu menepati janji, Beliau juga senantiasa bersikap murah hati kepada rekan bisnis, maupun kepada para pembeli dan konsumennya.
- f) Tidak melupakan akhirat, pebisnis muslim sekali-kali tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Karena keuntungan akhirat pasti lebih utama ketimbang keuntungan dunia.

Dalam Pegadaian Syari'ah diharapkan semuanya menggunakan sistim syari'ah, maka dari itu peneliti akan mencoba menggunakan acuan pada aturan main bisnis Islam yang bersumber dari al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dalam menjadikan acuan dalam mengukur

kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan di atas. Karena sesuai dengan firman Allah SWT dalam al-Qur'an surat al-Ahzab ayat 21:



Artinya: *Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.*⁸

2.1.2. Kualitas Produk

Definisi produk menurut Philip Kotler adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁹ Taufiq Amir dalam bukunya menambahi dari pengertian Philip Kotler bahwa produk adalah apa saja, yang dapat ditawarkan kepada pasar agar dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan mereka.¹⁰ Sedangkan menurut Basu Swastha produk adalah sifat yang kompleks baik yang dapat diraba maupun yang tidak dapat diraba.¹¹ Termasuk pembungkus, warna, *prestise* perusahaan dan pengecer, pelayanan perusahaan dan pengecer yang dapat diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya.

Tidak seperti kualitas barang-barang (*goods*), yang dapat diukur dengan objektif melalui sejumlah indikator seperti keawetan (*durability*) dan banyaknya kerusakan (*defects*) kualitas produk jasa

⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Depok, Cahaya Qur'an, 2008, Hal:420

⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium, PT.Prenhallindo, Jakarta hal:13

¹⁰ Taufiq Amir. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta. 2005. Hal: 8

¹¹ Basu Swastha DH, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 1987, hal: 238

adalah abstrak dan sukar ditangkap bentuknya. Pada saat ketiadaan pengukuran yang objektif, sebuah pendekatan yang memungkinkan untuk menilai kualitas dari sebuah perusahaan servis/jasa adalah dengan mengukur persepsi konsumen tentang kualitas.¹²

Eddy Herjanto berpendapat dalam menjaga kualitas produk jasa dapat menggunakan tiga dimensi,¹³ dari tiga dimensi tersebut yaitu:

- a. Keandalan, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan cepat.
- b. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- c. Bentuk nyata, yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal.

2.1.3 Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan setiap saat melakukan transaksi bisnis dengan mereka, pimpinan dan karyawan perusahaan tersebut bertindak adil, kompeten, etis dan dapat dipercaya. Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan tumbuh karena pengalaman baik mereka melakukan transaksi bisnis.¹⁴ Kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang, dan adanya pembelajaran dan pengalaman.¹⁵ Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pembeli yang akan dilayaninya.¹⁶ Hubungan yang dibangun dari rasa percaya pembeli

¹² Ir.Edwar,MT,*Pengendalian Kualitas (Modul2)*,Universitas Mercu Buana,2009,Hal:7

¹³ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*, Jakarta, PT Gramedia, Hal: 394

¹⁴ Siswanto Sutojo, *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*, Jakarta, PT. Damar Mulia Pustaka, 2003 Hal:51

¹⁵ Taufiq Amir. *Loc Cit.* hal:62-63

¹⁶ balitbang.depkominfo.go.id/addfile/jurnal/komtisby/.../2-komti-5-iwik.doc

kepada penjual memungkinkan penjual memenuhi dengan baik kebutuhan pembeli dan ini merupakan satu langkah penting dalam membentuk hubungan jangka panjang. Adanya komitmen keterhubungan antara pelanggan dan penyedia jasa akan memperlancar proses penyampaian pelayanan karena antara kedua belah pihak saling memahami dan mempercayai.

Definisi di atas memberikan beberapa elemen penting yaitu kesediaan dari salah satu pihak untuk menjadi tidak berdaya, keyakinan bersama bahwa di antara mereka tidak akan saling memanfaatkan kelemahan mitranya, serta adanya harapan bahwa pihak lain dapat memberikan kepuasan atas kebutuhannya sehingga menjadikannya rasa tergantungnya antara nasabah dengan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang.

Dilihat dari sudut pandang pemasaran, maka elemen-elemen tersebut menggambarkan bahwa kepercayaan atau keyakinan seharusnya menjadi komponen penting dari strategi pemasaran yang ditujukan pada penciptaan hubungan sejati atau langgeng antara nasabah dengan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang. Dalam konteks ini nasabah harus bisa merasakan bahwa ia dapat mengandalkan perusahaan yang menerima kepercayaan, sehingga nasabah akan merasa percaya sepenuhnya pada Pegadaian Cabang Majapahit Semarang.

Menurut Bernes, elemen penting *trust* sebagai berikut:¹⁷

1. *Trust* merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
2. Watak yang diharapkan dari partner seperti : dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
3. Melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.

¹⁷ www.formulabisnis.com/?id=ken_kanaidi

Dari beberapa definisi di atas, peneliti menggunakan indikator kepercayaan berdasarkan dari kumpulan definisi-definisi yang telah dipaparkan di atas, yaitu:

1. Melakukan transaksi ulang (pembelian ulang)
2. Menolak produk pesaing
3. Melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko

2.1.4 Pegadaian Syari'ah

2.1.4.1 Pengertian Pegadaian Syari'ah

Gadai Menurut UU Perdata pasal 1150, adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berhutang atau oleh seorang lain atas dirinya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya yang telah dikeluarkan, untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, dan biaya-biaya yang mana harus didahulukan.

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *al-rah* berarti al-tsubut dan al-habs yaitu penetapan dan penahanan. Menurut istilah syara', yang dimaksud dengan *rah* adalah akad yang objeknya menahan barang terhadap sesuatu hak yang mungkin diperoleh bayaran dengan sempurna darinya. Gadai syariah (*rah*) merupakan menahan salah satu harta milik nasabah (*rahin*) sebagai barang jaminan (*marhun*) atas hutang atau pinjaman (*marhun bih*) yang diterimanya. *Marhun* tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh

atau sebagian piutangnya.¹⁸ *Rahn* adalah perjanjian menahan sesuatu barang sebagai tanggungan utang, atau menjadikan sesuatu benda bernilai menurut pandangan *syara'* sebagai tanggungan *marhun bih*, sehingga dengan adanya tanggungan utang itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.¹⁹

Rahn (penggadaian) adalah menjadikan barang yang boleh dijual sebagai kepercayaan hutang dimana akan dibayar dari padanya jika terpaksa tidak bisa melunasi hutang tersebut. Sedangkan transaksi penggadaian sah dengan adanya *ijab* dan *qabul*.²⁰

Berdasarkan definisi di atas, disimpulkan bahwa *rahn* itu merupakan suatu akad utang piutang dengan menjadikan barang yang memiliki nilai harta menurut pandangan *syara'* sebagai jaminan *marhun bih*, sehingga *rahin* boleh mengambil *marhun bih*. Sedangkan Pegadaian Syariah adalah: Suatu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan syariah berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai secara syar'i. Pinjaman dengan menggadaikan *marhun* sebagai jaminan *marhun bih* dalam bentuk *rahn* itu dibolehkan, dengan ketentuan bahwa *murtahin*, dalam hal ini Pegadaian Syariah, mempunyai hak menahan *marhun* sampai semua *marhun bih* dilunasi.²¹

2.1.4.2 Dasar Hukum Pegadaian Syari'ah

Beberapa dasar hukum Pegadaian Syariah adalah:

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Cetakan 1, Kerjasama Gema Insani Press dengan Tazkia Institute, GIP, Jakarta: 2001. hlm. 128.

¹⁹ Muhammad Solikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyyah, 2003, hal:51

²⁰ Drs. H. Aliy As'ad, *Terjemah: Fat-hul Mu'in*, Kudus, Menara Kudus, 1979 Hal: 215

²¹ Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

1. Sumber hukum yang berasal dari Al-Qur'an, sebagaimana Allah telah berfirman:²²



Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang²³ (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 (QS. Al-baqoroh Ayat: 283).

2. Sumber hukum yang berasal dari Hadits:

عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ

²² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Depok, Cahaya Qur'an, 2008, Hal: 49.

²³ Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai.

طَعَامًا وَرَهْنَةً دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ (رواه البخارى)

Artinya: Dari Aisyah r.a berkata bahwa Rasul bersabda: Rasulullah SAW pernah membeli makanan dari seorang yahudi dengan harga yang diutang, sebagai tanggungan atas utangnya itu Nabi menyerahkan baju besinya. (HR. Bukhari).²⁴

3. Ijma:

Para ulama sepakat membolehkan akad Rahn, dikarenakan al-Qur'an sudah menganjurkan untuk memberikan barang jaminan, dan juga pernah dilakukan secara langsung oleh Rasulullah, disamping itu juga tidak ada dalil yang mengharamkannya.²⁵

4. Kaidah Fiqih:

الأصل في المعاملات الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

Artinya: Pada dasarnya segala bentuk muamalat boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.²⁶

2.1.4.3 Mekanisme Operasional Gadai Syariah

Berjalannya perjanjian gadai sangat ditentukan oleh banyak hal. Antara lain adalah subyek dan obyek perjanjian gadai. Subyek perjanjian gadai adalah *rahin* (yang menggadaikan barang) dan *murtahin* (yang menahan barang gadai). Obyeknya ialah *marhun* (barang gadai) dan utang yang diterima *rahin*.

Menurut beberapa ulama, mengenai prinsip-prinsip syariah yang dibuat acuan dalam operasi Pegadaian Syariah,

²⁴ Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Mutiara Hadist Jilid 5*, Semarang: Pustaka Rizqy Putra, 2003, hlm.283.

²⁵ al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, dalam fatwa DSN no:25

²⁶ Fatwa DSN Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

yaitu ditinjau dari: kedudukan barang gadai, pemanfaatan barang gadai, risiko atas kerusakan barang gadai, pemeliharaan barang gadai, kategori barang gadai, akad gadai, hak gadai atas harta peninggalan, pembayaran atau pelunasan utang gadai serta prosedur pelelangan barang gadai.²⁷

Kedudukan barang gadai merupakan suatu amanah yang dipercayakan kepadanya oleh pihak penggadaian. Murtahin hanya berhak menahan barang gadai, tetapi tidak berhak menggunakan atau memanfaatkan hasilnya. Jika barang gadai rusak atau hilang disebabkan oleh kelalaian murtahin, maka murtahin menanggung resiko, memperbaiki kerusakan atau mengganti yang hilang, (kesepakatan ulama).

Biaya pemeliharaan barang gadai menjadi tanggungan penggadai dengan alasan bahwa barang tersebut berasal dari penggadai dan tetap merupakan miliknya. Besarnya ongkos didasarkan pada pengeluaran yang nyata-nyata diperlukan.²⁸

Jenis barang yang dapat digadaikan sebagai jaminan adalah semua jenis barang bergerak dan tak bergerak yang memenuhi syarat, yaitu: benda bernilai menurut hukum syara', benda berwujud pada waktu perjanjian terjadi, benda diserahkan seketika kepada murtahin.²⁹ Begitu juga mazhab Maliki dalam kitab Bidayatul Mujtahid, berpendapat bahwa diperbolehkan mengambil gadai pada salam, utang, ghasab, harga-harga barang konsumsi denda tindak kriminal pada harta benda, serta pada tindak penganiayaan secara sengaja yang

²⁷ Muhammad Solikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyyah, 2003, h. 54-59.

²⁸ Fatwa DSN Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

²⁹ Muhammad Solikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyyah, 2003, hal: 54

tidak ada qishashnya, seperti al-ma'mumah (pelaku yang mengenai otak) dan al-jaifah (pelaku yang mengenai perut).³⁰

Pegadaian dianggap sah apabila telah memenuhi tiga syarat. Pertama, berupa barang, karena hutang tidak bisa digadaikan. Kedua, Penetapan kepemilikan penggadaian atas barang yang digadaikan tidak tehalang. Ketiga, barang yang digadaikan bisa dijual manakala sudah tiba masa pelunasan utang gadai, (Ulama Syafi'iyah).

Para ulama sepakat, bahwa hak murtahin untuk menerima pembayaran utang, lebih didahulukan dari pada hak para kreditur atas utang lepas. Apabila pada waktu yang telah ditentukan, rahin belum juga membayar kembali utangnya, maka rahin dapat dipaksa oleh marhun untuk menjual barang gadaianya dan kemudian digunakan untuk melunasi utangnya. Jika setelah diperintah hakim, rahin tidak mau membayar utangnya dan tidak mau menjual barang gadaianya, maka hakim dapat memutuskan untuk menjual barang tersebut guna melunasi utang-utangnya.

Jika terdapat persyaratan, menjual barang gadai pada saat jatuh tempo, maka menurut Basyir, hal ini dibolehkan dengan ketentuan: (1) Murtahin harus terlebih dahulu mencari tahu keadaan rahin (mencari penyebab belum melunasi utang), (2) dapat perpanjang tenggang waktu pembayaran, (3) Kalau murtahin benar-benar butuh uang dan rahin belum melunasi hutangnya, maka murtahin boleh memindahkan barang gadai kepada murtahin lain dengan seijin rahin. (4) Apabila ketentuan diatas tidak terpenuhi, maka murtahin boleh menjual

³⁰ Muhammad Solikhul Hadi, *Ibid*, h. 67

barang gadai dan kelebihan uangnya dikembalikan kepada *rahin*.³¹

Dari penjelasan di atas, mengenai bolehnya untuk beroperasi Pegadaian Syariah dan beberapa penjelasan para ulama mengenai prinsip-prinsip syariah dalam mekanisme operasi Pegadaian Syariah, maka DSN (Dewan Syariah Nasional) memandang perlu menetapkan fatwa untuk dijadikan pedoman untuk *rahn* (menahan barang sebagai jaminan atas hutang) sesuai prinsip-prinsip syari'ah, dengan tujuan untuk dijadikan pedoman bagi umat Islam pada umumnya dan bagi kalangan praktisi ekonomi syariah pada khususnya *murtahin*, yaitu sebagai berikut:³²

- 1) *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *marhun* (barang) sampai hutang *rahin* (yang menyerahkan barang dilunasi).
- 2) *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali seizin *rahin*. Dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.
- 3) Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin*.
- 4) Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- 5) Penjualan *marhun*: Pertama, apabila jatuh tempo, *murtahin* harus memperingati *Rahin* untuk segera melunasi

³¹ Muhammad Solikhul Hadi, *Pegadaian Syariah*, Jakarta: Salemba Diniyyah, 2003, hal: 59

³² Ichwan Sam et al, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, Jakarta: Intermedia, 2003, h. 158-159

hutangnya. Kedua, Apabila *rahin* tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka *marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai *syariah*. Ketiga, Hasil penjualan *marhun* digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Keempat, kelebihan hasil penjualan menjadi milik *rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *rahin*.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui sejauh mana kemajuan tentang studi-studi yang telah dilakukan khususnya tentang *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Terhadap Kepercayaan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*, maka penulis telah melakukan *survey* terhadap studi-studi yang diakses. Hasil *survey* tersebut adalah:

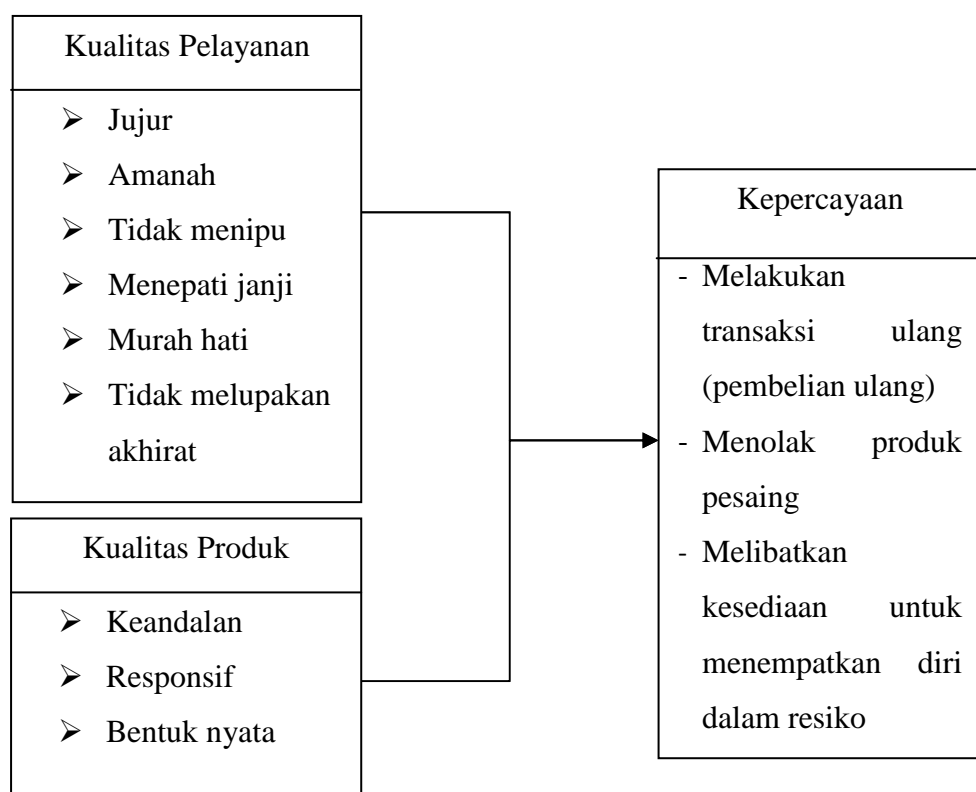
1. Penelitian Hepie Niagara yang dilakukan berjudul, “*Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Adopsi Teknologi: Studi Empiris Jasa Mobile Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta*”. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking, serta kesamaan software, jaminan uang kembali dan kemudahan layanan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.
2. Penelitian Amen Wahyudi yang dilakukan berjudul, “*Analisis Penyaluran Kredit Perum Pegadaian Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pendapatan Perum Pegadaian, Jumlah nasabah, dan Inflasi secara keseluruhan mempengaruhi penyaluran kredit Perum Pegadaian di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dan variabel Pendapatan Perum Pegadain

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penyaluran kredit Perum Pegadaian di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritik

Dalam penelitian ini, diketahui ada dua variabel, yaitu: variabel independen dan variabel dependen. Dua variabel independen adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan variabel dependen adalah kepercayaan nasabah Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang.

Berdasarkan tinjauan pustaka maka model konseptual penelitian dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran teoritis, sebagai berikut:



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian. Hipotesis merupakan hasil akhir dari proses berfikir.³³ Anggapan sebagai satu hipotesis juga merupakan data tetapi karena kemungkinan bisa salah, apabila akan digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan harus diuji dahulu dengan memakai data hasil observasi.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pikir, maka penulis mengajukan hipotesis:

- H1 = Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah.
- H2 = Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah.
- H3 = Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

³³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2008, Hal:76

