

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendanaan untuk memenuhi kebutuhan manusia meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi. Sebagian besar kebutuhan pendanaan dapat dipenuhi melalui pinjam meminjam, yang dilakukan oleh individu atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik formal maupun informal.

Bahkan ada pegadaian syariah yang menawarkan gadai berdasarkan hukum Islam, dan pemerintah menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang lebih cepat, dan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan dana melalui perum pegadaian. Karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam.<sup>1</sup>

Berdasarkan hukum gadai syariah, gadai syariah adalah perjanjian antara seseorang dan lembaga gadai syariah untuk menyerahkan harta benda, seperti emas, perhiasan, atau kendaraan, dan

---

<sup>1</sup> Abdul Rozak, “pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas ( study kasus pegadaian syariah cabang cikarang)” skripsi, ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis Islam, institute agama Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten, 2016.

lembaga gadai syariah menyerahkan uang sebagai tanda terima hingga 90 persen dari nilai taksir barang yang diserahkan.<sup>2</sup>

Meskipun didirikan oleh pemerintah, pegadaian sering dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Bahkan klien yang menggunakan jasa gadai hanya berasal dari kalangan menengah ke bawah.

Konsep operasional pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas yang merupakan pilihan terbaik untuk mencapai tujuan atau memecahkan masalah dengan cara yang sesuai dengan nilai Islam. Seperti halnya institusi yang berlabel Islam, konsep pegadaian syariah juga berasal dari kaidah Islam, yaitu, "Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara adil) dan tidak secara adil". Namun, jika sebagian dari kamu mempercayai orang lain, orang yang mempercayai itu harus melakukan janjinya (hutangnya) dan bertaqwa kepada Allah, tuhanmu. Dan kamu (para saksi) harus bertindak nyata. Dan siapa pun yang menyembunyikannya, dia bersalah. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu lakukan.

---

<sup>2</sup>Jancyntia Nurizki Wardani Anggia, "Kesesuaian Produk Gadai Emas Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia ( DSN – MUI ) Di Bank Syariah Mandiri Surabaya", Jest Vol.2 No 12 ( Desember,2015), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga, h. 1022.

Pegadaian syariah berfokus pada pemilik usaha mikro dan masyarakat menengah kebawah. Pegadaian syariah memberikan pembiayaan dengan menahan salah satu properti peminjam (rahin) sebagai jaminan atas uang yang diterima. membayar biaya penitipan dan asuransi barang yang digadaikan oleh klien melalui akad ijarah. Setelah penerima gadai (Murtahin) menghitung taksiran barang gadai, pelanggan produk gadai (Rahn), juga disebut rahin, menerima hasil dari barang yang dijamin (Marhūn). Oleh karena itu, pegadaian syariah dapat mengenakan biaya sewa atau Ijārah kepada kliennya. Murtahin harus memberi tahu rahin bahwa dia harus segera membayar hutangnya. Akibatnya, Pegadaian Syariah menghubungi nasabah melalui telepon atau surat untuk memberi tahu mereka bahwa jatuh tempo pembayaran utang gadai. Ini adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh pegadaian syariah agar klien tidak kehilangan barang gadai mereka. Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 26/DSN-MUI/III/2002 memberikan keterangan tambahan tentang gadai syariah, termasuk perizinan Rahn Emas berdasarkan prinsip rahn.

Pegadaian syariah memiliki banyak keuntungan, seperti margin yang rendah dan barang yang digadaikan adalah barang sehari-hari yang bernilai dan tidak memiliki unsur riba. Selain itu, pegadaian

syariah terus mengembangkan berbagai jenis produk yang ditawarkan kepada pelanggannya, seperti gadai emas yang memberikan kepemilikan emas batangan dengan angsuran atau tunai; pinjaman untuk biaya haji atau untuk menambah modal usaha; dan berbagai jasa untuk pembayaran dan pengiriman uang.<sup>3</sup>

Kepuasan pelanggan (nasabah) pada dasarnya didasarkan pada harapan dan persepsi pelanggan tentang kinerja produk setelah mereka mendapatkan atau menggunakan layanan. Pelanggan yang setia cenderung membeli lebih banyak, yang berarti laba perusahaan akan meningkat dan bisnis akan memiliki pelanggan yang setia.

Untuk mendapatkan loyalitas konsumen, bisnis harus mempertimbangkan sejumlah faktor yang dapat memengaruhi keputusan konsumen. Kualitas layanan adalah komponen pertama yang sangat mempengaruhi. Lovelock menyatakan bahwa tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan adalah kualitas jasa. Kepuasan pelanggan adalah faktor kedua yang mempengaruhi. Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil (kinerja) yang diharapkan dengan yang

---

<sup>3</sup> Alfidnita rahmawati, Analisis Biaya Penitipan (Ujrah) Dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sunan ampel surabaya,2018.

sebenarnya. Menurut Schanaar, kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha karena dengan memuaskan pelanggan perusahaan atau organisasi, mereka dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan adalah tentang merek, jasa, dan perusahaan. Dengan kata lain, loyalitas konsumen terhadap merek dapat diukur dari merek apa yang mereka beli dan bagaimana mereka berperilaku atau berperasaan tentang merek tersebut. Oleh karena itu, untuk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang positif, kualitas layanan harus ditingkatkan. Dengan cara ini, pelanggan dapat menjadi lebih loyal kepada perusahaan. Pelayanan yang baik tentu sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan akan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan layanan perusahaan tersebut.

Ketika suatu pihak dapat menawarkan sesuatu kepada pihak lain, itu disebut pelayanan. Ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produknya dapat berhubungan atau tidak dengan produk fisik, sehingga pelayanan adalah perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk membuat konsumen puas. Layanan konsumen terdiri dari dua

komponen: elemen nyata yang dapat dilihat, dirasakan, atau dirasakan. Yang pertama membuat konsumen merasa aman, santai, dan percaya, dan yang kedua membuat mereka sangat cenderung ke arah pemasok dan setiap karyawan.

Jumlah nasabah pegadaian syariah cabang kepandean serang banten meningkat selama pandemi ini, dengan paling banyak pegajuan gadai emas. PT. pegadaian syariah cabang kepandean serang banten mengatakan bahwa peningkatan jumlah nasabah ini disebabkan oleh banyak masyarakat yang mengalami kesulitan ekonomi selama pandemi Covid-19, sehingga masyarakat memutuskan untuk menggadaikan barang atau emas. Pada tahun 2019, jumlah nasabah sebanyak 24.938, tetapi pada tahun 2020, jumlah nasabah meningkat menjadi lebih dari Barang elektronik dan kendaraan masing-masing menyumbang 20% dan 10% dari total barang, masing-masing representasi emas.

Terdapat lima barang yang dapat digadaikan dalam pegadaian: emas, alat pertanian dan perikanan, kendaraan, sertifikat, dan elektronik. Jenis emas yang dapat digadaikan adalah koin dan dinar emas, serta barang elektronik seperti ponsel, kulkas, laptop, dan komputer. Semakin baik kondisi barang yang akan digadaikan, semakin

besar kemungkinan mendapatkan pinjaman bernilai tinggi. Selain itu, untuk beberapa alat pertanian dan perikanan yang dapat digadaikan, seperti traktor tangan, mesin pompa air, gergaji mesin, dan mesin diesel kapal. Meskipun mobil dan motor pribadi dapat digadaikan jika memiliki surat-surat lengkap seperti STNK, BPKB, dan faktur pembelian. Salah satu jenis sertifikat yang dapat digadaikan adalah sertifikat tanah dan rumah; nilai pinjaman dari sertifikat tanah dinilai berdasarkan posisi tanah dan PBB, dan sertifikat rumah dengan nilai jualnya yang tinggi dapat berharga tinggi.

Pada bulan Agustus 2020, cabang kepandean PT Pegadaian Syariah mencatat nilai transaksi gadai naik 20%, mencapai Rp.104 miliar. Kepala cabang bisnis mikro pegadaian serang Haris Afri Surahman mengatakan bahwa karena banyak masyarakat yang menggadaikan barang, pegadaian mengalami peningkatan transaksi selama pandemi COVID-19. Selain transaksi gadai emas dan barang elektronik, pegadaian serang juga mencatat penyaluran dana sebesar Rp 800 juta untuk program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Pegadaian tetap kuat saat menghadapi pandemi COVID-19. Bagian dari manajemen resiko adalah menempatkan dana sebagai cadangan kerugian. Ini dilakukan untuk mengantisipasi kemungkinan perusahaan

akan kehilangan uang karena kualitas pembiayaan menurun di masa mendatang.

Oleh karena itu, untuk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang positif, perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan tetap setia kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan dengan layanan gadai tentu sangat dipengaruhi oleh faktor pelayanan karena kepuasan pelanggan akan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan layanan perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Dengan demikian, peneliti ingin menyelidiki lebih lanjut masalah tersebut melalui penelitian skripsi dengan judul berikut: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Jasa Gadai Emas (Study di Pegadaian Syariah KC Pandean serang-banten).**

## **B. Rumusan Masalah**

Melalui batasan masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah cabang kepandean?



2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah cabang kepandean?

### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Adapun fokus penelitian ini hanya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas (study kasus pegadaian syariah kantor cabang kepandean).

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di ppegadaian syariah cabang kepandean
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelaayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di pegadaian syariah cabang kepandean

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Akademisi**

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pembaca serta memberikan referensi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas.

### **2. Lembaga pegadaian syariah**

Untuk menambah koleksi buku tentang pegadaian syariah dan dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan pemahaman Anda tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan dengan layanan gadai emas.

### **3. Peneliti**

Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang praktik penetapan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada jasa gadai emas di kantor cabang pembantu Pegadaian Syariah Serang, ini dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan bagi para pembaca yang ingin memperdalam pengetahuan mereka tentang kepuasan nasabah, kualitas, jasa, dan gadai emas.

## F. Penelitian Terdahulu

Beberapa tema dalam penelitian kadang-kadang berkaitan dengan penelitian sebelumnya, meskipun arah tujuan penelitian yang berbeda. Dari penelitian ini, peneliti menemukan beberapa sumber penelitian lain yang telah lebih dahulu membahas hubungan antara kepuasan pelanggan dan biaya penitipan (ujrah) dan denda keterlambatan pelunasan produk gadai emas.

Abdul Rozak dalam penelitiannya mengenai *“pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai(study pada pegadaian syariah cabang cikarang)”* penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menafsirkan secara sistematis, akurat, dan akurat data yang berkaitan dengan populasi. Subjek penelitian adalah nasabah Pegadaian Syariah Cabang Cikarang, yang memiliki Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t-statistik 4.438, lebih besar dari nilai t-tabel 2.011, menurut hasil uji t-statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan. Selain itu, dengan koefisien korelasi R sebesar 0,539, kita dapat mengetahui bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 53,9%, yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan karena berada pada rentang 0.50 – 0.69 (korelasi cukup).

Sely Pratama penelitian yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Dan Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang*” tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas produk (X1), citra merek (X2), dan kualitas layanan (X3) berdampak pada kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pegadaian syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi teori yang ada dengan data lapangan. Oleh karena itu, metode kuantitatif digunakan. Dalam penelitian ini, 100 klien digunakan. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel purposive. Uji statistik dan regresi linear berganda digunakan sebagai analisis. Berdasarkan uji t, variabel kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), variabel gambar merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dan variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan uji F, variabel kualitas produk, gambar merek, dan kualitas layanan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Fitri Novianti Pramudya penelitian ini mengenai “ *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan ar-rum di pegadaian syariah (study pada pegadaian syariah arif rahman hakim Bandar lampung)*” Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif analisis. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini melibatkan 27 nasabah pembiayaan Ar-Rum BPKB. Data dikumpulkan melalui observasi, kuisioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hamidah penelitian ini yang berjudul “ *kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah (study kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP medan simpang limun)*” Penelitian lapangan termasuk dalam penelitian ini. Menurut penelitian yang dilakukan pada orang-orang di PT Bank Syariah Mandiri KCP Medan Simpang Limun, kualitas layanan gadai emas berdampak pada kepuasan

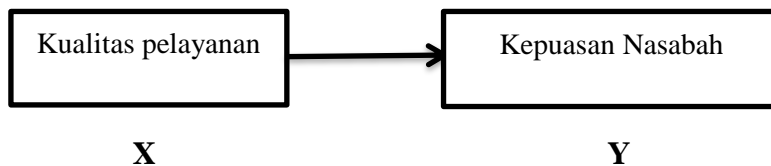
pelanggan, terutama dalam hal hal-hal berikut: Pelayanan Nasabah Sumber Daya Manusia sangat penting dalam industri perbankan karena sektor ini saat ini merupakan industri jasa dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi. Kelancaran layanan bank sangat memengaruhi kelancaran transfer modal untuk investasi dan usaha. Pelayanan Bank: Di dunia perbankan, pelayanan menjadi hal yang paling penting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa bank.

Kiki Nurul Fitriani penelitian ini mengenai “ *pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi carter diperbankan syariah terhadap kepuasan nasabah( study kasus pada nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP majapahit semarang)*” Penelitian jenis kuantitatif Data yang digunakan berasal dari survei yang diberikan kepada nasabah tabungan faedah. Metode sampel purposive ditemukan 100 sampel. Analisis data dilakukan dengan uji hipotesis: uji pengaruh simultan (F), uji koefisien determinasi, dan uji pengaruh parsial (t). Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa besarnya pengaruh CARTER terhadap kepuasan konsumen sebesar 63,2%. Selain itu, perhitungan uji simultan menghasilkan F hitung sebesar 29,319 (nilai

sig  $0,000 < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa CARTER memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan. Namun, hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kepatuhan, jaminan, tangibles, empathy, dan responsivitas berdampak positif pada kepuasan nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

### G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir dalam proses penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih.



Salah satu produk Gadai Emas adalah layanan pembiayaan untuk segala kebutuhan individu dengan prinsip (arrahn) yang bergantung pada jasa penyimpanan dan pemeliharaan harian atas jaminan. Ar-rahn adalah menahan properti sipeminjam sebagai jaminan

atas pinjaman. Barang-barang yang ditahan tersebut tidak memiliki nilai moneter.<sup>4</sup>

Sebagai contoh, gadai emas dapat dilakukan di Pegadaian Syariah, menurut Permatasari (2016). Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Fatwa DSN-MUI Nomor 25/DSN-MUI/III/2002) mengatur prosedur gadai emas di Pegadaian Syariah. Menurut situs web resmi Pegadaian Syariah, pelanggan memiliki beberapa keuntungan ketika memilih gadai emas mereka, termasuk layanan "RAHN" yang dapat diakses di seluruh cabang Pegadaian Syariah, prosedur pengajuan yang sangat sederhana, proses pinjaman yang sangat cepat, dan pinjaman (marhun bih) mulai dari Rp50.000,- hingga Rp200.000.000,.

Menurut fatwa DSN-MUI Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn, pinjaman dengan barang gadai sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diizinkan. Selain itu, fatwa DSN-MUI Nomor: 26/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn emas menetapkan bahwa, berdasarkan prinsip rahn, rahn emas diizinkan.<sup>5</sup>

---

4 Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* ( Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 105

5 Ibid, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, h. 400



Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil yang diharapkan) adalah kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan (nasabah) pada dasarnya didasarkan pada harapan dan persepsi pelanggan tentang kinerja produk setelah mereka mendapatkan atau menggunakan layanan. Pelanggan yang setia cenderung membeli lebih banyak, yang berarti laba perusahaan akan meningkat dan bisnis akan memiliki pelanggan yang setia.<sup>7</sup>

## **H. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I   Pendahuluan, Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II   Landasan Teoritis, Bab ini menguraikan tentang teori dan konsep, penelitian terlebih dahulu yang merupakan kegiatan

---

<sup>6</sup> Philip Kotler, Manajemen Pemasaran ( Jakarta: Indeks 2005), h. 70

<sup>7</sup>Etta Mamang Sangadji, perilaku Konsumen, ( Yogyakarta, C.V Andi Offset,2013), h 115

mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian.

**BAB III** Metodologi Penelitian, Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknis sumber data.

**BAB IV** Hasil Penelitian, Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian dengan menggunakan interview/kuisisioner dan membahas mengenai penelitian yang dilakukan.

**BAB V** Penutup, Bab ini mencakup kesimpulan jawaban dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang sekiranya dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan dan kontribusi penelitian.