

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama yang *rahmatan lil 'alamin* memberikan petunjuk kepada umatnya segala hal yang harus dilakukan dan yang harus ditinggalkan, baik berkaitan dengan akidah, dan muamalah. Islam menghendaki setiap muslim mengikuti petunjuk Allah agar dapat mencapai kebahagiaan sejati di dunia dan akhirat.¹

Islam tidak memisahkan urusan dunia dan akhirat, tetapi memadukan keduanya. Seorang muslim tidak beranggapan bahwa pada urusan-urusan duniawi (*muamalah*) dia dapat melakukan apa saja tanpa memperhatikan ketentuan syari'ah, sementara dalam urusan ukhrawi dia taat dengan syari'ah. Seorang muslim harus beragama secara *kaffah* dalam arti baik dalam urusan dunia maupun akhirat dan harus berlandaskan kepada ketentuan syari'at. Karena itu selain ketentuan akidah dan ibadah, Islam juga memberikan ketentuan-ketentuan *muamalah* dalam konteks aktivitas ekonomi, baik Al-Qur'an maupun As-Sunah keduanya memberikan prinsip-prinsip aktivitas ekonomi yang sesuai dengan ketentuan Syari'ah yang harus dipraktikkan umat Islam dalam aktivitas sehari-hari.

¹ M. Habiburrahim, Dkk, *Mengenal Pegadaian Syariah*, (Jakarta Timur: Kuwais, 2012), h. 1.

Seperti ajaran Islam agar umat Islam hidup saling tolong menolong, yang kaya harus membantu yang miskin. Bantuan ini bisa berupa pemberian tanpa ada pengembalian dari yang diberi, seperti zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) ataupun pinjaman yang harus dikembalikan kepada yang memberi pinjaman.

Orang berhutang biasanya karena ada kebutuhan yang mendesak, sehingga terpaksa meminjam kepada orang lain daripada meminta-minta. Islam membolehkan transaksi utang-piutang asalkan tidak ada tambahan riba', bahkan pinjam meminjam merupakan akhlak mulia karena memberi pertolongan pada orang yang membutuhkan.²

Transaksi pinjam meminjam hendaknya dicatat untuk menghindari perselisihan yang mungkin terjadi dikemudian hari. Pencatatan ini berfungsi untuk pengarsipan sehingga ada bukti adanya pinjam-meminjam tersebut, sehingga sekalipun orang yang meminjam itu meninggal dunia, masih ada bukti yang dapat diserahkan kepada ahli warisnya. Ini berdasarkan firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 283 :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَفْنَىٰ
بَعْضُكُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ فَلَئُوذٌ لِلَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا

² M. Habiburrahim, Dkk, *Mengenal Pegadaian ...*, h. 1-2.

الشَّهَادَةُ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ



Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah 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. (QS. Al-Baqarah: 283).³

Sementara transaksi pinjam meminjam dengan menggunakan barang yang setara dengan uang pinjaman sebagai jaminan, itu disebut gadai.⁴

Salah satu bentuk jasa pelayanan lembaga keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pembiayaan dengan menggadaikan barang sebagai jaminan. Landasan akad yang digunakan dalam operasional perusahaan pegadaian syari'ah adalah *rahn*. Berlakunya *rahn* adalah bersifat mengikuti (*tabi'iyah*) terhadap akad tertentu yang dijalankan secara tidak tunai (*dayn*) sebagai jaminan untuk mendapatkan kepercayaan.

Lembaga pegadaian dimaksudkan sebagai suatu lembaga yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk dapat memperoleh pembiayaan secara praktis. Pembiayaan yang dimaksud biasanya lebih mudah diperoleh bagi calon nasabah karena menjaminkan barang-barang yang sudah

³ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2010), h. 277.

⁴ M. Habiburrahim, Dkk, *Mengenal Pegadaian ...*, h. 3.

dimiliki. Kemudian ini membuat lembaga pegadaian diminati oleh kalangan masyarakat yang membutuhkan dana pembiayaan. Karena itu lembaga pegadaian secara relatif mempunyai kelebihan bila dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu sebagai berikut:

1. Hanya memerlukan waktu yang relatif singkat untuk mencairkan uang pembiayaan tepat pada hari yang dibutuhkan karena adanya prosedur yang tidak berbelit-belit.
2. Persyaratan yang ditentukan bagi konsumen untuk mendapatkan pembiayaan sangat sederhana.
3. Tidak ada ketentuan dari pihak pegadaian mengenai keperuntukan pembiayaan, sehingga nasabah dengan bebas untuk menggunakan uangnya. Disamping uang tunai, pegadaian juga menyediakan jasa lainnya seperti penitipan dan taksiran. Jasa penitipan menyangkut layanan penitipan barang berharga seperti perhiasan, surat berharga dan/atau barang bernilai lainnya. Sedangkan yang dimaksud jasa taksiran meliputi layanan dalam bentuk penilaian barang berharga ditinjau dari segi kualitas, dan spesifikasi lainnya yang bermanfaat bagi warga masyarakat.⁵

Dengan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syari'ah di Kota Serang, pada saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti

⁵ Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 182.

perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah dan pegadaian syari'ah yang berkembang semakin pesat.

Pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa. Selama ini banyak masyarakat yang datang ke kantor pegadaian terdekat untuk menggunakan jasa pegadaian syariah.

Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa pegadaian syari'ah sehingga mengalami peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah ini, diduga karena faktor produk, promosi, pelayanan, lokasi. Pemahaman masyarakat atas produk yang ditawarkan serta promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud cukup membantu pengetahuan masyarakat untuk menggunakan jasa pegadaian syari'ah tersebut.

Pegadaian yang menggunakan nama syari'ah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Di Kota Serang terdapat penyedia jasa gadai yang menyediakan berbagai macam fasilitas, serta produk-produknya. Semua itu dilakukan agar nasabah menggunakan jasa gadai yang mereka tawarkan. Untuk dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah tentunya harus dilakukan berbagai sosialisasi tentang lembaga pegadaian tersebut agar masyarakat dapat mengetahui betul tentang lembaga pegadaian syari'ah tersebut.

Mengingat pegadaian syari'ah Cabang Serang yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa yang berbasis syari'ah dan juga begitu pentingnya

variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syariah, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah dengan mengambil judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Syariah Cabang Serang.**

B. Identifikasi Masalah

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung menyatakan bahwa secara umum faktor peningkatan jumlah nasabah pegadaian syariah cabang Serang dalam memanfaatkan jasa pegadaian ini, diduga karena faktor produk, promosi, pelayanan, lokasi. Pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud cukup membantu pengetahuan masyarakat untuk menggunakan jasa pegadaian syariah tersebut.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang paling jelas untuk memudahkan pembahasan, Agar tidak salah persepsi dan dapat menghasilkan pembahasan terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Berdasarkan uraian di atas, untuk itu maka peneliti akan melakukan

penelitian pada nasabah produk rahn pegadaian syariah cabang serang serta identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yaitu produk, promosi, pelayanan dan lokasi. Sedangkan variabel peningkatan jumlah nasabah hanya dibatasi pada nasabah rahn. Pertimbangan masyarakat dalam memilih pegadaian syariah yang mana didalamnya meliputi kualitas produk, kelengkapan produk dan jasa pegadaian syariah, kualitas pelayanan pegawai pegadaian syariah, promosi yang dilakukan pegadaian syariah, dan lokasi pegadaian syariah yang mudah di jangkau. Dimana nasabah mau berhubungan dengan pegadaian syariah dan menjadi nasabah pegadaian syariah sehingga mengalami peningkatan jumlah nasabah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti, yaitu:

1. Apakah faktor produk, promosi, pelayanan, dan lokasi dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah gadai syariah?
2. Seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan jumlah nasabah gadai syariah?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor produk, promosi, pelayanan dan lokasi apakah dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah gadai syariah.

2. Menganalisis seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap peningkatan jumlah nasabah gadai syariah.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dapat mengembangkan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas kesesuaian antara fakta dengan dasar teori yang ada.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah.

3. Bagi Lembaga Pegadaian Syari'ah Cabang Serang

Sebagai evaluasi dalam meningkatkan kualitas produk, promosi dan pelayanan agar Masyarakat ingin menggunakan jasa pegadaian syrai'ah sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.

G. Kerangka pemikiran

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan syariah dengan sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman. Lembaga ini merupakan perusahaan jasa, dimana perusahaan menawarkan dalam berbagai jenis produk jasa seperti gadai syariah (*rahn*), arrum (*ar-rahn* untuk usaha

mikro kecil), mulia (*murabahah* logam mulia untuk investasi abadi), dan amanah (*murabahah* untuk kepemilikan kendaraan bermotor). Setiap perusahaan dalam hal ini pegadaian syariah mempunyai tujuan untuk dapat hidup dan berkembang. Tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha mempertahankan dan meningkatkan keuntungan atau laba perusahaan. Usaha ini hanya dapat dilakukan apabila perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualannya melalui usaha mencari dan membina langganan. Tujuan ini hanya dapat dicapai apabila perusahaan melakukan strategi pemasaran dengan tepat.

Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah dapat dilakukan oleh nasabah apabila produk yang tersedia mempunyai kualitas yang baik, kelengkapan produk, harga atau biaya terjangkau. Produk diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁶

Kecepatan, ketepatan, keramah tamahan, keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah menjadi nasabah. Pelayanan juga dapat disebut sebagai *customer service*, dalam pengertiannya secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁷ Serta promosi yang dilakukan dapat sampai kepada nasabah sehingga nasabah dapat memahami

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 216.

⁷ Kasmir, *Manajemen ...*, h. 249-250

betul setiap produk-produk yang di tawarkan dan meyakinkannya untuk menjadi nasabah sehingga perusahaan mengalami peningkatan jumlah nasabah. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru.⁸

Selain mempertimbangkan produk, promosi dan pelayanan, lokasi juga mempengaruhi keputusan nasabah. Keputusan dapat dilakukan nasabah apabila tempat yang dituju mudah di jangkau tersedianya fasilitas umum, letaknya strategis. Dengan alasan tersebut nasabah membutuhkan waktu yang sedikit untuk sampai tempat itu dan dapat menunjang kebutuhan yang lain. Lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi perusahaan yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.⁹

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya faktor produk, promosi, pelayanan dan lokasi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk keputusan menjadi nasabah sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.

⁸ Kasmir, *Manajemen ...*, h. 246

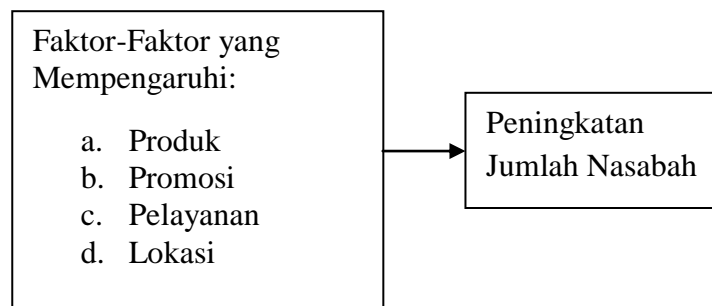
⁹ Kasmir, *Manajemen ...*, h. 239

Dengan mengacu pada teori produk, promosi, pelayanan dan lokasi maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variabel faktor yang mempengaruhi dapat meningkatkan jumlah nasabah. Adanya kecenderungan pengaruh produk, promosi, pelayanan dan lokasi terhadap Keputusan masyarakat dalam memilih pegadaian syariah dan menjadi nasabah pegadaian syariah sehingga dapat mengalami peningkatan jumlah nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah gadai syariah. kerangka penelitian ini di gunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan di bahas. Adapun kerangka konseptual yang di kembangkan dalam model ini sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



H. Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan, Bab ini berisi latar belakang masalah, Identifikasi Masalah, Batasan masalah, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Penelitian terdahulu, Kerangka pemikiran, Sistematika Pembahasan.

BAB II: Kajian Pustaka, Dalam bab ini akan diterangkan tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi: produk, pelayanan, dan uraian mengenai pegadaian syari'ah yang meliputi: Pengertian pegadaian syari'ah, Pengertian Gadai, Produk pegadaian syari'ah, Dalil dan Hukum Gadai Syari'ah, Rukun dan Syarat Gadai Syari'ah, Penelitian Terdahulu, Hipotesis.

BAB III: Metode Penelitian, Bab ini berisi metode penelitian yang mencakup: Waktu dan tempat penelitian, Populasi dan sampel, Jenis Metode penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data dan variable penelitian.

BAB IV: Pembahasan Hasil Penelitian, Bab ini membahas hasil penelitian yang mencakup Gambaran umum objek penelitian Nasabah Pegadaian Syari'ah Cabang Serang Kota Serang-Banten, Karakteristik Responden, Uji validitas dan Uji reliabilitas, Uji hipotesis.

BAB V : Kesimpulan/Penutup, Bab ini berisi Kesimpulan yang memuat tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi kemajuan dan peningkatan kualitas pegadaian syari'ah.