

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Ekonomi syariah merupakan sekumpulan dasar umum nilai – nilai ekonomi yang disimpulkan dari Al-Quran dan As-Sunnah, dengan dasar tersebut masalah ekonomi disesuaikan dengan tuntunan lingkungan dan masanya sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi (Ismail dalam Riskiyah, 2017).

Perkembangan operasional keuangan baik di lembaga keuangan Perbankan maupun Non Perbankan Syariah kini makin meningkat. Masyarakat juga bisa melakukan transaksi dengan sejumlah produk yang ada di lembaga tersebut. Salah satunya yaitu lembaga Pegadaian Syariah. PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah naungan Departemen Keuangan yang bergerak dalam Bidang Jasa Perkreditan/ Pembiayaan berupa pemberian pinjaman secara hukum gadai dengan jaminan barang gadai.

Perusahaan Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Jaminan nasabah tersebut digadaikan dan kemudian ditaksir oleh pihak pegadaian untuk menilai besarnya nilai jaminan. Sementara ini usaha pegadaian secara resmi masih dilakukan pemerintah (Riskiyah, 2017).

Pegadaian memiliki dua unit usaha yaitu unit usaha Gadai Konvensional dan unit usaha Gadai Syariah. Tujuan berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Syariah sesuai dengan PP 103 tahun 2000 pasal 8, Pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan jaminan fidusia, layanan jasa penitipan, sertifikasi logam mulia, dan lainnya yang sejalan dengan kegiatannya (Nurul Fajri, 2018). Landasan hukum berdirinya Pegadaian Syariah adalah PP Nomor 103 Tanggal 10 Nopember 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Keberadaan Pegadaian Syariah

pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan seperti Bank Syariah, Asuransi Syariah, dan lain-lain. Disamping itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi pegadaian yang menerapkan prinsip-prinsip syariah (Hadijah dalam Feti, 2017).

PT. Pegadaian juga mengemban misi untuk turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan kebawah dan menghindari masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman tidak wajar lainnya (Rifki dalam Nurul Fajri, 2018). Saat ini perkembangan PT. Pegadaian (Persero) Syariah sudah semakin maju. Hal ini ditandai dengan jumlah outlet-outlet perusahaan sudah mencapai 606 unit di seluruh Indonesia dari Sabang sampai Merauke.



Tabel 1.1
Daftar Outlet-Outlet Pegadaian Syariah di Indonesia

Wilayah Persebaran		Jumlah Unit	Wilayah Persebaran		Jumlah Unit
NAD		62	Pulau Sulawesi	Sulawesi Tengah	11
Pulau Sumatera	Sumatera Utara	16		Gorontalo	5
	Riau	16		Sulawesi Utara	10
	Kepulauan Riau	16		Maluku Utara	7
	Jambi	12	Kepulauan Maluku	Maluku	1
	Sumatera Selatan	39	Irian Jaya	Papua Barat	3
	Bangka Belitung	1		Papua	4
	Lampung	9	Pulau Jawa	Bnaten	33
	Bengkulu	4		Jawa Barat	100
	Sumatera Barat	10		DKI	45
	Pulau Kalimantan	Kalimantan Barat	9		Jateng
Kalimantan Tengah		3		DIY	8
Kalimantan Selatan		8		Jawa Timur	55
Kalimantan Timur		18		Nusa Tenggara Barat	29
Pulau Bali		4			
Nusa Tenggara Timur		5			

Sumber: Website Pegadaian Syariah (2018)

Di Jawa Barat outlet Pegadaian Syariah paling banyak di antara outlet di daerah lainnya yaitu 100 outlet. Jawa Barat merupakan salah satu Provinsi yang ada di Indonesia. Di dalam provinsi itu sendiri terdapat daerah – daerah di dalamnya. Salah satu daerah yang ada di Jawa Barat yaitu Kota Cirebon. Di kota Cirebon outlet Pegadaian Syariah terdapat 4

outlet. 1 outlet CPS (cabang pegadaian syariah) yang beralamat di Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No 121 dan 3 outlet UPS(unit pegadaian syariah) beralamat di Jl Tuparev Ruko, Jl Pekalipan, dan Jl Perjuangan depan Kampus IAIN.

Pegadaian Syariah memiliki banyak jenis produk Pembiayaan. Salah satunya yaitu Produk Arrum. Produk pembiayaan Ar-Rahn untuk Usaha Mikro atau Ar-Rum merupakan salah satu solusi bagi usaha mikro atau kecil dalam mendapatkan tambahan modal usaha untuk mengembangkan usaha yang telah dirintis, dengan hanya menjaminkan BPKB kendaraan bermotor. Dan nasabah yang akan melakukan pengajuan Pembiayaan Produk Ar-Rum akan dinilai kelayakan usahanya mulai dari segi kapasitas modal, jenis usaha, kemampuan usaha tersebut dalam mengembalikan pinjaman, jaminan, karakter dari nasabah tersebut serta aspek aspek yang perlu dinilai lainnya sesuai dengan standarisasi pihak pegadaian syariah (Muftifiandi, 2015).

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah dan Total Pembiayaan

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Total Pembiayaan
1	2016	27	Rp 325.000.000
2	2017	50	Rp 5.62.010.000
3	2018 – 13 Maret 2019	45	Rp 1.198.627.000

Sumber Data: Data olahan Pegadaian Syariah Cabang Cipto Kota Cirebon

Berdasarkan data diatas bahwa produk pembiayaan Arrum BPKB merupakan produk pegadaian syariah cabang cipto yang nasabahnya masih dikategorikan kurang karna jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami naik turun. Di tahun 2016 nasabah Arrum BPKB sebanyak 27, tahun 2017 mengalami kenaikan yang cukup banyak yaitu sebanyak 23 nasabah jadi di tahun 2017 nasabah Arrum BPKB sejumlah 50 nasabah dan di tahun 2018 – 13 maret 2019 jumlah nasabah Arrum BPKB mengalami penurunan sebanyak 5 nasabah jadi sampai bulan maret 2019 nasabah Arrum BPKB sejumlah 45 Nasabah.

Produk Arrum memiliki keunggulan yaitu meningkatkan dayaguna barang bergerak (mobil atau motor) tetap menjadi milik rahin dan tidak akan mengalami selisih beli baru dan jual. Disamping itu, prosedur dan prosesnya yang cepat dan jangka waktu pinjaman fleksibel serta bebas menentukan pilihan pembayaran masa angsuran. Selain itu, barang jaminan ditaksir secara cermat dan akurat sehingga akan tetap memiliki nilai taksiran yang optimal. Dan sumber dana sesuai syariah dan operasional di bawah pengawasan DPS (Mutmainnah, 2012).

Dalam dunia perekonomian terutama bagi pedagang kecil, adanya masalah keterbatasan modal selalu dirasakan sebagai salah satu kendala utama dalam mengembangkan usaha mereka. Dengan keterbatasan modal yang dirasakan oleh pedagang kecil, sangat diharapkan adanya akses serta terjangkau kredit finansial dengan jumlah yang relatif terjangkau, syarat yang terjangkau, dan prosedur yang mudah dan tepat waktu. (Huda dan Heykal, 2001: 275).

Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai (*ar-Rahn*), pembayaran listrik, telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan Logam Mulia (LM) pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk suatu usaha dalam sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk AR-RUM (Ar-Rahn untuk Usaha Mikro). Pegadaian Syariah memiliki produk jasa maupun pembiayaan yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat atas kebutuhan tersebut yaitu Gadai (*Ar-Rahn*) pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana dengan sistem gadai yang sesuai Syari'at Islam dengan agunan (barang jaminan) berupa emas, berlian, kendaraan bermotor dan elektronik. Ar-Rum (ar-Rahn untuk Usaha Mikro) pembiayaan usaha mikro dengan jaminan berupa kendaraan bermotor.

Secara teoritis minat dalam memilih suatu lembaga keuangan, nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk

memutuskan menggunakan layanan jasa Pegadaian Syariah (Nurul, 2018). Faktor yang mempengaruhi minat nasabah yaitu promosi. Promosi merupakan suatu bentuk upaya komunikasi antar pemasar dengan konsumen dalam rangka memberitahukan dan mempengaruhi tingkah laku mereka untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan (Reshita dalam Nurul Fajri, 2018). Promosi juga merupakan suatu hal yang penting untuk mempengaruhi konsumen (nasabah). Promosi juga bisa membantu untuk meningkatkan angka penjualan produk tersebut. Ketika perusahaan tersebut melakukan promosi dengan baik dan isinya bisa mewakili produk tersebut bisa jadi promosi yang dilakukan perusahaan tersebut bisa mempengaruhi minat konsumen (nasabah) untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih Pembiayaan Produk Ar-Rum BPKB adalah Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono dalam Hadijah dan Feti (2017), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam mengukur kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti/tampilan fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Ketika perusahaan memberikan pelayanan dengan baik maka nasabah akan memberikan feedback berupa loyalitas. Tetapi ketika perusahaan tersebut memberikan pelayanan kurang baik maka nasabah tersebut enggan untuk menjadi nasabahnya lagi.

Pelayanan kurang baik juga bisa membuat citra perusahaan tidak bagus di mata nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa berpengaruh terhadap penjualan produk perusahaan tersebut dan minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Persaingan usaha antar perusahaan semakin ketat dengan banyak muncul lembaga keuangan perbankan dan non perbankan. Setiap lembaga keuangan pasti memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Lembaga Pegadaian Syariah harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam

kualitas pelayanan dan mempunyai cara yang berbeda dalam pelayanan agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Dari penjelasan di atas, penulis tertarik ingin membuat penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat nasabah memilih produk Arrum BPKB. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Arrum BPKB Di Pegadaian Syariah Kota Cirebon Cabang Cipto”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam menyusun perumusan masalah, peneliti membagi menjadi dua tahap yaitu :

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menetapkan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Adanya persaingan yang ketat antar Pegadaian Syariah Cabang Cipto dengan perusahaan jasa lainnya mengenai Pembiayaan Arrum BPKB sehingga kurang minat terhadap produk ini.
- b. Pelayanan pada Pegadaian Syariah Cabang Cipto terhadap nasabah memerlukan waktu cukup lama.
- c. Dari pihak Pegadaian Syariah kurang memberikan informasi dan promosi kepada masyarakat mengenai produk ini. Karena masyarakat hanya mengetahui produk gadai emas.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan angka mulai dari pengumpulan data – data, penafsiran terhadap data dan penampilan dari hasilnya.

3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, supaya lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis membatasi permasalahan ini pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat

Nasabah Memilih Produk Pembiayaan ARRUM BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cirebon.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto?
3. Apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang penulis rumuskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

- a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto.
- b. Mengetahui pengaruh promosi terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat nasabah memilih produk pembiayaan Arrum BPKB di Pegadaian Syariah Cabang Cipto.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian – kajian ilmu Perbankan Islam dan dapat berguna sebagai suatu pengetahuan praktis tentang produk lembaga keuangan syariah khususnya Pembiayaan Arrum BPKB.

1. Bagi perkembangan teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan pengetahuan, wawasan bagi pembaca khususnya di Fakultas Syariah Prodi Perbankan Syariah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Bagi praktik

Penelitian ini semoga dapat memberikan informasi yang memiliki manfaat bagi Pegadaian Syariah Cabang Cipto dalam rangka mempromosikan produknya yaitu Pembiayaan Arrum atau “Solusi Pembiayaan Arrum” agar nasabahnya semakin meningkat tinggi.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan penulis yang di dapat di bangku selama kuliah di kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini akan dijabarkan dalam lima BAB. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan dan kegunaan penelitian, dan Sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori – teori yang mendukung penelitian, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, disertai penjelasan tentang prosedur pengumpulan data, dan analisis data yang mendukung penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas secara lebih mendalam tentang uraian penelitian yang berisi hasil dari analisis data yang dilakukan penulis serta pembahasan hasil dan interpretasi yang diperoleh dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan penelitian dan berisi tentang kesimpulan dari pembahasan untuk menguraikan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang dapat diberikan.

