

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor penggerak perkembangan ekonomi di Indonesia, dimana kegiatan usahanya dari menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk masyarakat. Sesuai dengan sistem keuangan, operasional lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara hakiki berbeda dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, prosedur, kewenangan, ruang lingkup serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi tersusun dari sistem keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bertujuan untuk mencapai tujuan sosial ekonomi bagi masyarakat islam (Soemitra, 2009).

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit layanan syariah yang berkembang di lembaga keuangan syariah. Padahal, pegadaian syariah ini tidak mempraktekkan bunga dan menghindari faktor riba. Pengertian gadai secara bahasa adalah tetap, abadi dan jaminan. Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan penjaminan nilai kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan sejumlah barang yang dijamin untuk dipertukarkan sesuai kesepakatan antara nasabah dan perusahaan. Pegadaian (Irham Fahmi, 2016). Sedangkan secara istilah berarti memiliki sejumlah barang yang diberikan sebagai jaminan dengan hak, dan jumlah barang dimaksud dapat diperoleh kembali setelah ditebus (Ali, 2016).

Adapun dasar hukum Pegadaian Syariah berdasarkan Q.S Al-Baqarah ayat 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلِيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أُمِرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلَيْهِ مِنْهُ قَلْبُهُ

Artinya :

Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S Al-Baqarah/2:283).

Pegadaian syariah sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat untuk menentukan pilihan pembiayaan di sektor riil dan sebagai acuan untuk mengenali pertumbuhan ekonomi yang terkait langsung dengan aktivitas ekonomi masyarakat. Pada umumnya masyarakat yang tergabung dalam pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan biaya jangka pendek dengan margin yang rendah. Oleh karena itu, jaminan pegadaian masyarakat ini memiliki ciri barang sehari-hari yang bernilai rendah (Diwanti & Anindita, 2020).

Pada masa digitalisasi perkembangan teknologi informasi yang kini makin hari makin berkembang. Perkembangan teknologi informasi atau pun komunikasi membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan seperti kemudahan memperoleh layanan informasi dan layanan transaksi syariah. Munculnya teknologi informasi baru bagi nasabah sangat menguntungkan karena memudahkan mereka dalam

melakukan transaksi. Jika diperhatikan dengan adanya sistem informasi akan memudahkan peningkatan nilai kualitas dalam perekonomian.

Pada dasarnya, produk berbasis syariah memiliki ciri-ciri seperti tidak memungut bunga dengan berbagai cara karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar dan bukan produk untuk dijual, serta melakukan bisnis untuk memperoleh ketidakseimbangan jasa atau penyertaan keuntungan. Hal ini merupakan peluang yang baik bagi Pegadaian Syariah untuk terus melakukan inovasi produk berbasis syariah lainnya yang dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan Pegadaian Syariah dalam bertransaksi ekonomi (Soemitra, 2009).

Kualitas pelayanan kepada nasabah sangat penting mengingat pelayanan Pegadaian Syariah merupakan pelayanan yang profesional. Pelayanan dalam hal ini erat kaitannya dengan memberikan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan yang baik juga dapat membawa kepuasan yang baik pula bagi nasabah. Pelayanan yang dibutuhkan manusia secara umum dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu pelayanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi, baik yang bersifat massa maupun negara. Untuk mempertahankan hidupnya, manusia sangat membutuhkan pelayanan, baik dari dirinya sendiri maupun melalui karya orang lain (Rohaeni & Marwa, 2018).

Perkembangan pegadaian terus meningkat termasuk di kota Cirebon. Khususnya di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center. Produk yang ditawarkan di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center antara lain produk *Arrahn*, Amanah, *Arrum* Haji, *Arrum* BPKB, *Arrum* Emas, Emas Mulia dan yang sedang dikembangkan adalah Tabungan Emas.

Pegadaian Syariah tepat pada bulan Juli 2015 mengeluarkan produk Tabungan Emas. Produk Tabungan Emas ini juga merupakan investasi emas pertama di Pegadaian Syariah yaitu produk Tabungan Emas ini menggunakan sistem pembelian emas melalui tabungan. Tujuan produk Tabungan Emas adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat

Indonesia yang ingin memiliki emas. Berbeda dengan kredit emas di lembaga keuangan syariah lainnya, tabungan emas di Pegadaian Syariah diperoleh dengan modal kecil. Hal ini sangat memudahkan nasabah untuk memiliki emas karena nasabah dapat menabung setiap hari dengan kemampuan finansialnya (Rosiyani & Hasyim, 2021).

Pada perkembangan digitalisasi saat ini semakin berkembang dengan banyaknya literasi yang mengubah kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, cepat dan aman. Teknologi informasi juga menyediakan berbagai perangkat untuk pengelolaan bisnis yang ada, seperti lembaga keuangan syariah non-perbankan. Pegadaian Syariah yang saat ini sedang menuju tahap transformasi menjadi *financial company*. Pergeseran yang tidak biasa ini ditandai dengan diluncurkannya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital untuk memperluas target pasar hingga kalangan milenial (Maulani, 2020).

Untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, sejak Oktober 2018, Pegadaian Syariah pusat akhirnya membuat aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat diunduh melalui *Google Play Store*. Aplikasi ini sangat membantu pelanggan untuk bertransaksi melalui *smartphone* tanpa harus bertransaksi secara manual. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi nasabah di Pegadaian Syariah (Setyaningrum & Khotijah, 2020).

Selain menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Di tahun 2020 Pegadaian juga memperkenalkan inovasi baru untuk memperluas akses produk tabungan emas. Pegadaian berkolaborasi dengan beberapa *E-Commerce*, dengan meluncurkan Tabungan Emas Pegadaian yang hadir di aplikasi belanja Shopee dan Tokopedia. Tujuan kolaborasi tersebut guna meningkatkan jumlah nasabah dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi Tabungan Emas.

Hampir seluruh transaksi keuangan di Pegadaian Syariah tersedia di Aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Beberapa fitur yang tersedia di aplikasi ini seperti; tersedia informasi seputar produk Pegadaian Syariah, pengajuan pembiayaan, pegadaian online, pembukaan rekening tabungan emas, transaksi pembayaran gadai, transaksi pembayaran tagihan dan juga transaksi pembayaran tagihan seperti tagihan PDAM, token listrik, PLN, Indihome dan tagihan lainnya. Pegadaian Syariah Digital aplikasi juga memberikan informasi yang lengkap, baik tentang pembukaan rekening tabungan atau informasi tentang skala evolusi harga emas.

Tabel 1.1
Jumlah Keseluruhan Nasabah Produk Tabungan Emas

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	221
2	2021	256
3	2022	279
	Jumlah	756

Sumber: Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan nasabah produk Tabungan Emas Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center pada tahun 2020 sebanyak 221 nasabah, tahun 2021 sebanyak 256 nasabah dan tahun 2022 sebanyak 279 nasabah. Maka total nasabah produk Tabungan Emas di Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center sebanyak 756 nasabah.

Bapak Puji selaku teller Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center menyatakan bahwa para nasabah Tabungan Emas sekarang ini mayoritas menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital daripada sistem manual. Karena dengan aplikasi sangat mudah digunakan tanpa perlu datang secara

langsung ke outlet, dan dapat dijangkau kapan saja ketika ingin bertransaksi Tabungan Emas.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah yang Bertransaksi dengan Sistem Manual dan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital

Tahun	Manual	Aplikasi Pegadaian Syariah Digital
2022	101	178

Sumber: Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center

Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah nasabah tabungan emas yang bertransaksi dengan sistem manual sebanyak 101 nasabah, dan jumlah nasabah tabungan emas yang bertransaksi dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sebanyak 178 nasabah.

Realita di lapangan, nasabah produk Tabungan Emas lebih dominan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital. Dengan semakin terbiasanya nasabah dengan era digitalisasi ini, keberadaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital memudahkan nasabah untuk mengakses dan bertransaksi produk Tabungan Emas tanpa perlu pergi ke outlet dan antri menabung emas di Pegadaian Syariah. Tetapi masih ada beberapa nasabah yang menggunakan sistem manual, biasanya karena nasabah tersebut kurang memahami android. Maka dari itu sebagian dari nasabah produk Tabungan Emas di Pegadaian UPS Cirebon Bisnis Center lebih tertarik menggunakan aplikasi daripada sistem manual. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis memberi judul dalam penelitian ini yaitu, **ANALISIS KOMPARATIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH PRODUK TABUNGAN EMAS PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH DIGITAL DAN MANUAL (Studi di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Cirebon Bisnis Center).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah yang terdapat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada nasabah tabungan emas masih belum optimal
2. Masih terdapat beberapa nasabah tabungan emas yang belum mengenali aplikasi Pegadaian Syariah Digital
3. Adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital dapat meningkatkan citra Pegadaian Syariah

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, peneliti membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan komparatif yang diukur dengan skala Likert untuk nasabah Pegadaian Syariah Tabungan Emas UPS Cirebon Bisnis Center.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada nasabah produk Tabungan Emas pengguna sistem manual?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada nasabah produk Tabungan Emas pengguna Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?
3. Apakah terdapat perbedaan dalam kualitas pelayanan pada nasabah produk Tabungan Emas pengguna manual dan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan kepada nasabah produk tabungan emas dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital dan manual.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan untuk dijadikan sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris kepada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini dan menambah sumber literatur yang ada.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk penerapan ilmu yang telah diperoleh dengan melaksanakan pendidikan di perguruan tinggi, yang kemudian diterapkan dalam penelitian yang memiliki prinsip-prinsip penulisan ilmiah, dan bermanfaat untuk menambah pengalaman dan pengetahuan, serta bermanfaat untuk menambah wawasan. pengalaman dan pengetahuan penulis dalam bidang pegadaian syariah dan mampu mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi persebaran pegadaian syariah (rahn) di PT Pegadaian.

b) Bagi PT Pegadaian

Diharapkan PT Pegadaian dapat membantu dalam pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diperoleh untuk merencanakan strategi baru, serta dalam meningkatkan kinerja PT Pegadaian khususnya pada produk Rahn.

c) Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi mengenai keadaan keuangan PT Pegadaian kepada nasabah dan masyarakat umum yang tertarik dengan Pegadaian Syariah dan ingin menggunakan produknya.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini, maka peneliti akan menerapkannya pada bab-bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan secara umum terkait permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, menguraikan teori-teori yang digunakan peneliti untuk membahas masalah yang meliputi teori Kualitas Pelayanan, Tabungan Emas, Pegadaian Syariah Digital, *E-Commerce*, Sistem Manual dan Nasabah. Pembahasan mengenai *literature view* atau penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, membahas mengenai bagaimana rencana yang akan peneliti lakukan dalam penelitiannya. Tujuannya untuk menjawab hipotesis penelitian pada bab ini berisi diantaranya tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini menguraikan tentang hasil yang diperoleh dari pengolahan data melalui metode yang digunakan kemudian akan dianalisis dan dideskripsikan.

BAB V PENUTUP, dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil yang telah diperoleh dan dideskripsikan.