

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini terdapat kurang lebih 70 juta unit kegiatan usaha kecil perorangan (*mikro bisnis*) yang bergerak dibidang industri kecil (*home industri*), usaha perniagaan dan usaha jasa lainnya. Sebagian besar mereka bergerak disektor informal (*informal sektor*) yang berpotensi sangat besar. Salah satu ciri khasnya yaitu lemahnya dalam permodalan dan belum seluruhnya dapat dibantu oleh lembaga perbankan (*not bankable*), dikarenakan kendala birokrasi atau persyaratan administrasi yang tidak memenuhi syarat perbankan. Kebutuhan akan tambahan modal kerja untuk ekspansi usaha sangat besar. Dalam perolehan tambahan modal usaha, mereka butuh kecepatan, kemudahan, keamanan dan dana segar (*instant*). Maka yang paling tepat kebutuhan dana sektor tersebut adalah lembaga pegadaian.

Seiring dengan perkembangan zaman dalam era pembangunan ekonomi Indonesia sesuai dengan misi yang ditugaskan oleh pemerintah, maka sejak jaman kemerdekaan sampai sekarang terkait dengan misi yang diemban usaha gadai berstatus Badan Usaha Milik Negara (*state own company*) sebagai lembaga keuangan perkreditan dengan sifat usaha penyedia jasa public (*public obligation*) dengan misi membantu masyarakat terhadap kebutuhan dana atas dasar hukum gadai.

Menurut Martono (2002:170) mengemukakan bahwa : pada masa krisis ekonomi berkepanjangan yang melanda Indonesia, masyarakat khususnya golongan

menengah kebawah mulai tertarik untuk memanfaatkan pegadaian sebagai salah satu tempat alternatif untuk mendapatkan dana pinjaman (kredit) disamping lembaga keuangan lainnya, seperti bank yang sudah banyak dikenal masyarakat.

Prosedur pinjaman keuangan dipegadaian sangat mudah dan cepat, masyarakat yang ingin memanfaatkan jasa pegadaian cukup datang ke pegadaian terdekat dengan membawa jaminan teretentu yaitu berupa benda seperti emas kendaraan bermotor dan lain-lain, lalu menyerahkan kartu identitas (KTP) baik miliknya yang sah maupun milik dari yang dikuasakan, kemudian pihak pegadaian menaksir jaminan tersebut dengan memberikan uang pinjaman berdasarkan hasil taksiran.

Menurut Y Susilo, Sigit Triandaru, dan A Totok Budi Santoso (2002:183) mengemukakan bahwa : untuk meminjam uang dibandingkan meminjam ke bank masyarakat golongan menengah kebawah ini sepertinya lebih tertarik pada peminjaman yang diberikan oleh kebijakan pegadaian, seperti halnya barang yang yang dijadikan jaminan gadai berupa radio yang diperbolehkan dalam sistem pegadaian. Sedangkan dalam bank, radio tidak bisa dijadikan barang jaminan, sekalipun demikian pihak pegadaian tetap memberikan uang pinjaman sesuai dari hasil penaksiran benda tersebut karena sistem gadai itu harus ada benda atau barang untuk dijadikan jaminan.

Awal dari adanya jaminan adalah karena adanya perjanjian gadai, dalam perjanjian tersebut masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban antara lain bahwa pemberi utang berhak atas pelunasan dari seorang yang berhutang.

Menurut Sayyid Sabiq bahwa gadai itu baru dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu orangnya sudah dewasa, berfikir sehat, barang jaminan ada pada saat akad gadai dan barang jaminan itu dapat diserahkan / dipegang oleh pegadai.

Didalam hukum Islam proses pembayaran penarikan uang pinjaman perjanjian gadai dilakukan dengan cara yang sederhana dan mudah sekali, yang paling diutamakan dalam perjanjian itu adanya ijab yaitu pernyataan dari pihak pemegang gadai yang bersedia memberikan hutang dengan menahan sesuatu, pernyataan bersedia menerima piutang dari pihak terutang dengan suatu kewajiban menyerahkan suatu barang jaminan yang dipegang oleh pemegang gadai setelah keduanya sepakat dalam perjanjian gadai maka sudah sah perjanjiannya yaitu pemegang gadai menyerahkan barang jaminan yang dijadikan jaminan, sedangkan penerima gadai menerima barang jaminan tersebut. Dalam akad gadai, objeknya adalah barang gadai dan utang yang diperoleh telah ada pada waktu akad diadakan.

H. Chaeruddin Pasaribu, Drs, dan Suhrawardi K Lubis, SH (1994:115) mengungkapkan bahwa : Aspek lainnya yang perlu mendapat perhatian dalam kaitannya dengan perjanjian gadai adalah yang menyangkut masalah hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam situasi dan kondisi yang normal maupun yang tidak normal. Situasi dan kondisi yang tidak normal bisa terjadi karena adanya peristiwa *force mayor* seperti perampokan, bencana alam dan sebagainya.

Melihat permasalahan diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Adakah hubungan pelayanan akad gadai dengan kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon ?
2. Apakah pelayanan akad gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang permasalahan yang akan dibahas mengenai Pengaruh Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Syariah Cabang Cirebon untuk menyusun karya ilmiah dalam bentuk skripsi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan identifikasi masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon.

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan adalah :

1. Bagi penulis sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi Islam, Jurusan Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon.
2. Bagi perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon semoga menjadi bahan masukan agar dalam pelaksanaan akad bisa memberikan kepuasan terhadap nasabah.
3. Bagi para pembaca dapat dijadikan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan ataupun yang berkepentingan, khususnya yang berhubungan dengan akad pegadaian.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Ahmad Azhar Basyîr (1987:82) mengungkapkan bahwa : Atas dasar adanya ketentuan bahwa umat manusia adalah satu keluarga yang berasal dari satu keturunan. Dalam syariat Islam memerintahkan umatnya supaya tolong menolong orang kaya menolong yang miskin, yang mampu menolong yang tidak mampu dan satu bentuk tolong menolong itu bisa berbentuk pemberian dan bisa berbentuk pinjaman.

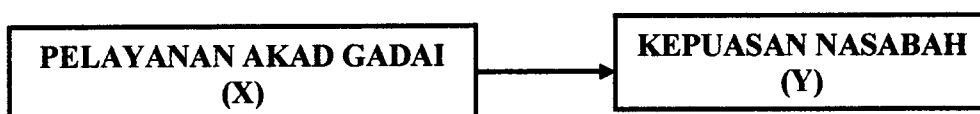
Menurut Masjfuk Zuhdi (1996:123) mengemukakan bahwa : **“Gadai dalam bahasa arab *Rahn* merupakan suatu jaminan bila orang yang berhutang tidak**

dapat mengembalikan hutang atau pinjamannya.” Dalam pengertian lain, “Gadai adalah perjanjian (akad) pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan hutang.”

Perjanjian hutang piutang juga diperlukan bagi keperluan komersial. Dalam hal perjanjian hutang piutang ini untuk keperluan komersial, maka biasanya kelengkapan gadai yang cukup menjadi persyaratan yang tidak dapat ditinggalkan. Pilihan yang terbuka untuk kepentingan ini adalah melakukan perjanjian hutang piutang dengan gadai dalam bentuk al-Qardhul Hassan atau melakukan perjanjian hutang piutang dengan gadai dalam bentuk mudharabah. Dalam akad pembiayaan gadai terlebih dahulu harus ada kesepakatan kedua belah pihak.

Dalam prakteknya pelayanan akad gadai harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, karena apabila dalam pelayanan akad gadai tersebut nasabah tidak merasa puas maka akan mengurangi minat nasabah dalam melakukan pegadaian.

Berdasarkan teori diatas, maka dapat disimpulkan kedalam kerangka pemikiran yang menunjukkan dua variabel yaitu pengaruh pelayanan akad gadai (variabel X) dan kepuasan nasabah (variabel Y), dan dapat digambarkan dalam paradigma sebagai berikut :



Gambar 1.1 : Paradigma Penelitian

Keterangan :

X = Pengaruh Pelayanan Akad Gadai

Y = Kepuasan Nasabah

—→ = Garis yang menggambarkan pengaruh

Perlakuan terhadap subyek yang dijadikan sampel adalah memberikan angket kepada nasabah Perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon.

1.5.2 Hipotesis

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis yaitu bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada perum pegadaian syariah cabang Cirebon.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perum Pegadaian Syariah cabang Cirebon yang beralamat di Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo Cirebon. Adapun kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu mulai dari bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2008.