

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar Belakang Masalah

Kegiatan pinjam-meminjam berupa uang telah lama beredar dan dikenal oleh masyarakat Indonesia, pada zaman dahulu jika memerlukan pinjaman uang kebanyakan masyarakat mendatangi lintah darat atau yang biasa dikenal dengan rentenir dengan memberikan harta benda yang mereka miliki sebagai jaminan, serta membayar bunga yang relative tinggi (melampaui batas kewajiban), sehingga tujuan mereka yang semula untuk mengatasi masalah keuangan yang sedang dihadapi akhirnya justru menimbulkan masalah yang baru, sebab disamping harus membayar uang pokok pinjaman mereka juga harus membayar bunga pinjaman tersebut.

Pemerintah memberikan solusi dengan membentuk lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan bunga yang sepantasnya seperti lembaga keuangan perbankan yang sudah banyak meorientasikan bidang atau kegiatan usahanya di bidang perkreditan. Tetapi ruang lingkup perkreditan pada bank ini kebanyakan hanya di nikmati oleh masyarakat menengah keatas. Hal ini tidak terlepas dari tujuan lembaga keuangan perbankan yang dalam memberikan kredit tersebut tentunya menginginkan adanya suku bunga yang

relative tinggi, yang tentunya hanya mampu dipenuhi oleh masyarakat ekonomi menengah keatas. Disamping itu, untuk melakukan pinjaman melalui lembaga keuangan perbankan ada kalanya melalui sistem birokrasi yang panjang dan rumit serta harus melakukan koordinasi dengan berbagai instansi lainnya seperti Notaris, kantor badan pertahanan dan berbagai instansi lainnya.¹

Menurut Zainuddin Ali. Lembaga keuangan syariah sebagai bagian dari sistem ekonomi syariah dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah oleh karena itu, lembaga keuangan syariah tidak mungkin membiayai usaha-usaha yang di dalamnya terkandung hal-hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, proyek yang menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat luas, berkaitan dengan perbuatan mesum atau asusila, perjudian, peredaran narkoba, sengketa ilegal serta proyek yang dapat merugikan syiar Islam. Untuk itu di dalam struktur organisasi lembaga keuangan syariah harus terdapat Dewan Pengawasan Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi produk dan operasional lembaga tersebut.²

Melihat semakin berkembangnya permintaan masyarakat dan kian diterimanya pola bisnis berbasis syariah dalam praktek perekonomian di Indonesia, maka banyak bank dan lembaga keuangan lainnya tertarik menerapkan pola serupa, apalagi pola pegadaian syariah memungkinkan

¹ Salim Hs. *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004. hlm. 44

² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika. 2008. hlm.58

perusahaan dapat proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa beli. Pada lembaga gadai model yang di maksud adalah nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan. Selain itu fungsinya juga dapat dipertimbangkan sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Berdasarkan upaya diatas, Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon menerapkan hal serupa dengan meluncurkan produk pinjaman berupa gadai emas. Ini merupakan alternatif guna memenuhi kebutuhan yang mendesak dalam jangka pendek sesuai dengan syariat Islam. Pada umumnya Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan jasa-jasa perbankan. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon diharapkan untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas diseluruh sektor yang ada. Sehingga tercapainya minat nasabah tanpa pelayanan serta produk atau jasa yang berkualitas maka Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon tersebut akan ditinggal oleh nasabahnya.

Menurut H. Moh. Anwar *rahn* (gadai) adalah menjadikan sesuatu benda sebagai jaminan, utang dan dapat dijual bilamana yang menggadaikannya tidak membayarnya.³

³Sudarsono. *Pokok-pokok Hukum Islam (MKDU)*. Jakarta: PT.Rineka Cipta. 2001. hlm.470

Sedangkan menurut Kasmir secara umum usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.⁴ Adapun barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria, yaitu: (1) Milik nasabah sendiri. (2) Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar. (3) dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak Bank.⁵

Dalam lembaga keuangan perbankan, masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting pelayananlah (*service*) yang dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap gadai emas di perbankan syariah. Sistem Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrma. Sedangkan tujuan utama memberikan pelayanan yaitu untuk menarik minat nasabah dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan strategi yang dapat membedakan antara Bank Syariah satu dengan yang lainnya, dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya nasabah akan berminat dan merasa puas atau senang sehingga akan tetap menjadi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon tersebut.

⁴Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005. hlm.246

⁵Adiwarman Karim. *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan Edisi 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004. hlm.96

Pelaksanaan gadai emas pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon merupakan suatu sistem gadai yang berdasarkan syariat Islam. Penggunaan sistem gadai emas syariah merupakan upaya untuk mengembangkan berbagai konsep perekonomian berbasis Islam. Pemberian gadai emas syariah yaitu sumber yang terbebas dari unsur riba, proses gadai berlandaskan prinsip syariah, serta didukung oleh petugas-petugas dan outlet dengan nuansa Islami.

Untuk dapat memperoleh pelayanan gadai emas dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, melalui beberapa proses yaitu: (1) bagi nasabah yang belum mempunyai rekening tabungan BRI Syariah maka harus membuka rekening tabungan terlebih dahulu karena itu merupakan bagian persyaratan untuk melakukan transaksi gadai emas. (2) Setelah selesai membuat rekening tabungan nasabah menyerahkan perhiasan emasnya yang akan di gadaikan disertai dengan foto copy KTP dan mengisi formulir persyaratan gadai. Kemudian staf penaksir muda akan menaksir emas dan menentukan nilai taksiran emas tersebut yang akan di jadikan sebagai patokan perhitungan pengenaan biaya sewa (*ijaroh*) dan uang pinjaman yang dapat diberikan, taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsi dan harga pasar yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah, maksimum uang pinjaman yang dapat diberikan adalah 93% dari nilai taksiran. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang sedangkan biaya sewa tempat per 10 hari dibayar pada saat pelunasan atau perpanjangan pinjaman. (3) Setelah selesai proses pelaksanaan

gadai maka uang hasil gadai tersebut dimasukan ke rekening tabungan sehingga keamanan uang nasabah terjaga.

Nasabah akan merasa merasa puas apabila kualitas pelayanan, kualitas produk pelayanan gadai emas dan nilai yang dirasakan nasabah sama atau lebih tinggi dari harapan. Kepuasan nasabah dapat dicapai apabila nasabah lama dapat dipertahankan dan mencari nasabah baru. Kepuasan atas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menyebabkan pihak nasabah tetap mempercayakan gadai emas kepada pihak BRI Syariah, dan mungkin dapat mengajak kerabat untuk melakukan transaksi gadai emas di BRI Syariah sehingga semakin banyaknya nasabah bertransaksi gadai emas di BRI Syariah dapat menghindarkan nasabah dari unsure riba yang ada di masyarakat. Sejauh ini Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun pada kenyataannya walaupun sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan gadai emas masih belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Gadai Emas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon"**.

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah penelitian dalam proposal ini termasuk dalam wilayah kajian MSDI.

b. Jenis Masalah

Adapun jenis masalah penelitian ini adalah belum adanya kejelasan, yaitu pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat masalah yang ada serta untuk menghindari luasnya permasalahan maka dalam pembahasan lebih lanjut akan dibatasi yaitu pangaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan yaitu :

- a. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon?
- c. Apakah kualitas pelayanan gadai emas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan gadai emas di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis dalam rangka menambah ilmu pengetahuan tentang gadai syariah khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon sebagai bahan masukan agar dapat menerapkan kualitas pelayanan gadai emas dengan baik sehingga bisa merealisasikan tujuan yang ingin diperolehnya.

3. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai bahan infomasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang gadai emas syariah.

E. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian yang terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian Bab ini berisi tentang lokasi bpengumpulan data, populasi dan sampel, operasional variabel, instrument penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, teknik analisis data.

Bab VI Hasil Penelitian dan Pembahasan Bab ini berisi tentang hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan setelah melalui prosedur metodologi. Hasil penelitian lapangan meliputi sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia Syariah dan berisi data yang dianalisis sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

BaB V Penutup Bab ini berisi tentang bagian terakhir dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dari seluruh masalah yang telah dibahas, dan saran bagi pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian yang ada diharapkan akan menjadi masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.