

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemaslahatan merupakan salah satu tujuan dari syariah Islam. Atas dasar itu pulalah Islam menganjurkan kepada umatnya untuk saling membantu. Saling membantu dapat diwujudkan dalam bentuk yang berbeda-beda, baik berupa pemberian tanpa ada pengembalian, seperti zakat, infak, dan shadaqah, maupun berupa pinjaman yang harus dikembalikan kepada pemberi pinjaman.

Berbicara mengenai pinjam meminjam, Islam membolehkannya baik melalui individu maupun lembaga keuangan seperti bank, asuransi, dan sebagainya. Namun tidak boleh meminta kelebihan dari pokok pinjaman karena termasuk riba. Salah satu bentuk muamalah yang diperbolehkan oleh Rasulullah SAW adalah gadai.<sup>1</sup>

Penggadaian merupakan penyerahan suatu benda atau jasa dari seorang debitur kepada seorang kreditor sebagai jaminan atas uang yang dipinjamnya.<sup>2</sup> Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang

---

<sup>1</sup> Sofiniyah Ghufron, *Briefcase Book Edukasi Profesional Syariah Mengatasi Masalah dengan Pegadaian Syariah*, Cet.1, (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 12.

<sup>2</sup> Muh. Muslehuddin, *Sistem Perbankan dalam Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 30.

bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang.<sup>3</sup>

Gadai dalam fiqh disebut *rahn*, yang berarti menjadikan suatu benda bernilai menurut pandangan syara' sebagai tanggungan utang, dengan adanya benda yang menjadi tanggungan itu seluruh atau sebagian utang dapat diterima.<sup>4</sup> Adapun pengertian *rahn* menurut Imam Ibnu Qudhamah dalam *Kitab al-Mughni* sebagaimana yang dikutip oleh Heri Sudarsono (2005: 157) adalah sesuatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu utang untuk dipenuhi dari harganya, apabila yang berutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang.

Pengenalan pegadaian di Indonesia dimulai pada awal masuknya Kolonial Belanda, yaitu sekitar abad XIX oleh sebuah bank yang bernama *Van Lening*. Bank tersebut memberi jasa pinjaman dana dengan syarat penyerahan barang bergerak, sehingga bank ini pada hakikatnya telah memberikan jasa pegadaian. Secara legal, baru pada tahun 1990 pegadaian resmi menjadi perusahaan umum (PERUM) Pegadaian melalui peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990,<sup>5</sup> yang kemudian direvisi dengan PP 103 tahun 2000 tentang Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian dinyatakan bahwa Perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1969, yang bidang usahanya berada dalam lingkup tugas dan kewenangan Menteri Keuangan, di

---

<sup>3</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h. 156.

<sup>4</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 106.

<sup>5</sup> Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga...*, h. 157-165.

mana seluruh modalnya dimiliki Negara berupa kekayaan Negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham. Dan dalam pasal 3 ayat (1) PERUM Pegadaian adalah Perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Pasal 6 menentukan sifat usaha dari perusahaan adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan (*profit*) berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.<sup>6</sup>

PERUM Pegadaian sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan PERUM Pegadaian dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. PERUM Pegadaian memperluas jaringan dengan membuka outlet lebih dari 2000 unit yang tersebar di seluruh Indonesia, sedangkan bentuk kerjasama diantaranya dengan Western Union berupa pelayanan Kiriman Uang Cara Instan Cepat dan Aman (KUCICA), PT. Antam untuk logam mulia, PEMDA Provinsi, Kabupaten, Departemen Pertanian untuk gadai gabah, dan Departemen Perikanan dan Kelautan untuk gadai kapal. Hal ini dilakukan PERUM Pegadaian sebagai langkah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan

---

<sup>6</sup> Abdul Ghofur Anshari, *Gadai Syariah di Indonesia: Konsep, Implementasi dan Institutionalisation*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 43

karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang menyalurkan pinjaman jangka pendek kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang baru berdiri pada tahun 2008, sehingga dalam hal memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan Pegadaian Syariah dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah” (Penelitian Pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta).

## **1.2 Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

#### **a. Wilayah Penelitian**

Wilayah penelitian dalam skripsi ini berada dalam kajian manajemen lembaga keuangan syariah.

**b. Jenis Masalah**

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah ketidakjelasan, yaitu analisis pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta

**2. Pertanyaan Penelitian**

- a) Bagaimana penerapan kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta?
- b) Bagaimana tingkat kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta?
- c) Apakah kualitas pelayanan akad gadai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan :

- a) Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.
- b) Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan oleh karyawan PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.

- c) Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain ialah :

- 1) Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan berguna bagi perkembangan kajian-kajian ilmu ekonomi Islam, khususnya mengenai konsep pegadaian (*rahn*) dalam sistem ekonomi syariah yang merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat dalam hal utang piutang.
- 2) Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai suatu pengetahuan praktis tentang akad gadai dalam perspektif ekonomi Islam dan aplikasinya di lembaga keuangan syariah.
- 3) Dari segi akademik, sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi STAIN Cirebon khususnya bidang ekonomi Perbankan Islam jurusan Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

#### 1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam Ensiklopedi Indonesia, disebutkan bahwa gadai atau hak gadai adalah hak atas benda terhadap benda bergerak milik si berutang yang diserahkan ke tangan si piutang sebagai jaminan pelunasan utang si berutang tersebut tadi.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), h. 253-254.

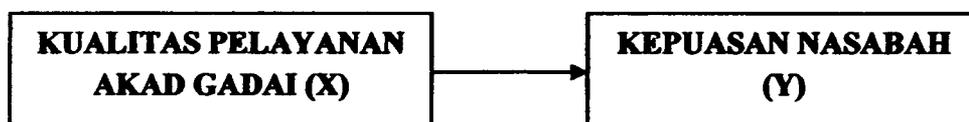
Dalam perspektif ekonomi, pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan proses dan persyaratan yang rumit. Bentuk pendanaan ini sudah ada sejak lama dan sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia. Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai ijin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.

Tugas pokok dari lembaga ini adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Namun demikian, keberadaan lembaga keuangan ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat Indonesia, mengingat citra yang menempel sangat identik dengan sebuah lembaga keuangan “orang-orang susah”. Salah satu motto yang dibangun dalam rangka mengubah *image*-nya yang sudah melekat adalah “mengatasi masalah tanpa masalah”. Dengan motto tersebut diharapkan masyarakat tidak lagi segan untuk datang ke tempat ini.

Dari konsep operasionalnya, Lembaga Keuangan Gadai syariah mempunyai fungsi sosial yang sangat besar. Karena pada umumnya, orang-orang yang datang ke tempat ini adalah mereka yang secara ekonomi sangat kekurangan. Dan biasanya pinjaman yang dibutuhkan adalah pinjaman yang bersifat konsumtif dan sifatnya mendesak. Dalam implementasinya, pegadaian syariah merupakan kombinasi komersil-produktif, meskipun jika kita mengkaji latar belakang gadai syariah, baik secara implisit maupun eksplisit lebih berpihak dan tertuju untuk kepentingan sosial.

Pelayanan akad gadai dalam pegadaian syariah merupakan suatu operasional yang menggambarkan hubungan di antara nasabah dan pegadaian untuk mencapai kesepakatan dalam melakukan akad gadai. Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan nasabah/pelanggan. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah/pelanggan, penulis melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan akad gadai dan kepuasan nasabah PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta.

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



Gambar 1.1 : Paradigma Penelitian

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan Akad Gadai

Y = Kepuasan Nasabah

→ = Garis yang menggambarkan pengaruh

## **1.6 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya.<sup>8</sup> Hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Ada pengaruh antara kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah pada PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta yang beralamat di Jl. Warung Kandang No. 14 Blok 1 Ruko Griya Indah Plered Purwakarta. Adapun kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu mulai dari tanggal 07 s/d 30 September 2009.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh penulisan serta pemahaman dalam pembahasan ini, maka dalam hal ini digunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN yang berisi tentang latar belakang masalah, Perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, dan ditutup dengan sistematika penulisan.

Setelah menempuh langkah-langkah pada pendahuluan, maka dilanjutkan dengan bab II yang memerinci tentang teori dan konsep yang berkenaan dengan

---

<sup>8</sup> Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung: Tarsito, 1995), h. 219.

variabel penelitian guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diangkat.

**BAB II KUALITAS PELAYANAN AKAD GADAI DAN KEPUASAN NASABAH**, terdiri dari pengertian kualitas pelayanan akad gadai, dasar-dasar pelayanan dalam melakukan akad gadai, prinsip akad dalam muamalah, rukun dan syarat sah gadai, dasar hukum gadai, manfaat gadai dan yang terakhir konsep kepuasan nasabah.

Kemudian pada bab III dipaparkan mengenai teknik-teknik pengumpulan data, analisis dan pengolahan data serta proses yang dilakukan untuk memperoleh data.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**, meliputi pendekatan penelitian, subyek dan obyek penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel dan metode penentuan sampel, operasional variabel, instrumen penelitian, teknik analisis data.

Setelah itu, hasil penelitian dan pembahasan dikemukakan sebagai hasil dari pengolahan dan analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, berisikan tentang kondisi obyektif perusahaan meliputi sejarah berdirinya PERUM Pegadaian Syariah Cabang Plered Purwakarta, visi dan misi perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi, produk PERUM pegadaian syariah. Kemudian hasil dan pembahasan yang meliputi penerapan kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan, tingkat kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan akad gadai yang dilakukan karyawan PERUM

Pegadaian. Dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen, kemudian pengujian hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan akad gadai terhadap kepuasan nasabah yang berisi analisis korelasi, analisis regresi, analisis koefisien determinasi, pengujian hipotesis dan analisis ekonomi.

BAB V PENUTUP, terdiri dari hasil pembahasan dari permasalahan yang disimpulkan penulis serta rekomendasi.