

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dapat dikategorikan negara yang sejahtera apabila negara tersebut dalam segi ekonominya memiliki sistem yang mapan serta pendapatan dalam suatu negara tersebut mencukupi. Begitupun juga sebaliknya apabila dalam perekonomian disuatu negara dimana banyaknya masyarakat yang masih berada di bawah garis kemiskinan dan masih banyak pengangguran, maka tidak dapat dikatakan sebagai negara yang sejahtera (Arfah, 2020). Dalam hal ini dengan adanya suatu pemerintahan bertujuan untuk memberikan kesejahteraan hidup bagi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah harus bisa mengelola dan mengatur pengeluaran dan penerimaan yang berhubungan dengan keuangan negara. Karena keuangan adalah faktor penting dalam menyelesaikan masalah kemiskinan dan pertumbuhan ekonomi. Di Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yaitu dengan mendirikan suatu lembaga keuangan (Irsyadi Zain, 2020).

Lembaga yang bergerak dibidang keuangan adalah lembaga keuangan. Menurut penelitian (Lamtana & Mayditri, 2022). Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan yang bukan bank dan bank. Lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan bank diantaranya yaitu bank sentral, bank umum dan juga bank perkreditan rakyat. Sedangkan yang menjadi bagian dari lembaga keungan non bank terdiri atas pegadaian, leasing, asuransi, kartu kredit lembaga pembiayaan konsumen, pasar modal, anjak piutang, modal ventura, dana pensiun, dan juga reksa dana. Sedangkan pengertian lain tentang lembaga keuangan yang sesuai dengan surat keputusan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 792 Tahun 1990, bahwasannya lembaga moneter adalah organisasi yang mengambil bagian dalam bidang moneter, menghimpun dana, serta menyalurkan dana terhadap masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pembiayaan bagi investasi perusahaan. Meskipun dalam hal ini kegiatan

lembaga keuangan juga bisa digunakan untuk kegiatan distribusi barang atau jasa dan sebagai kegiatan konsumsi (Wiwoho, 2014).

Salah satu perusahaan yang juga berperan secara aktif dalam penyaluran dana kepada masyarakat yaitu PT. Pegadaian (Persero) yang termasuk bagian dari perusahaan dalam suatu negara atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Berdasarkan dengan penelitian (Arifin, 2016) pegadaian adalah suatu lembaga yang formal dan sudah mendapatkan izin hukum untuk melaksanakan suatu pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit yang berdasarkan dengan hukum gadai. Banyak masyarakat yang mulai menggunakan jasa pegadaian yang menjadikan salah satu pilihan bagi masyarakat apabila sedang membutuhkan uang dengan cepat, pinjaman yang dilakukan pegadaian dapat dilakukan oleh siapa saja baik itu dari kalangan ekonomi atas, ekonomi rendah maupun kalangan ekonomi menengah (Wahab, 2017).

Perusahaan pegadaian di Indonesia terdiri dari pegadaian konvensional dan pegadaian syariah. Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim tertinggi. Oleh sebab itu, Indonesia memiliki potensi dalam perkembangan pegadaian yang berbasis syariah. Tujuan dari adanya pegadaian syariah adalah karena mayoritas dari masyarakat Indonesia yaitu muslim yang dalam sistem pegadaian syariah ini adalah bagi hasil, sehingga masyarakat beranggapan bahwa pegadaian syariah dijauhkan dari harta riba (Lugito, 2013).

Dilihat dari segi pemilihan objek penelitian, Pegadaian syariah UPS Tukmudal merupakan pegadaian yang berada di bawah Cabang Cipto meskipun demikian pegadaian syariah UPS Tukmudal yaitu satu satunya pegadaian syariah unit mandiri yang berada di kabupaten Cirebon. Dimana didalam pegadaian syariah unit mandiri terdapat salah satu sistem yang diterapkan lebih mudah dibandingkan dengan pegadaian syariah unit klaster. Misalnya dalam sistem pengambilan suatu barang. Lebih mudah dibandingkan dengan unit pegadaian syariah klaster, dengan kemudahan yang ditawarkan tersebut dapat menarik seorang nasabah agar

menggunakan jasa pegadaian syariah unit mandiri yakni pegadaian syariah UPS Tukmudal. Selain itu keberadaan dari lokasi pegadaian syariah UPS Tukmudal yang strategis dimana keberadaannya tepat disamping jalan raya Dewi Sartika No. 135 Sumber Cirebon, sehingga hal ini lebih mudah untuk dijangkau. Begitupun juga dengan perkembangan dari omset pegadaian syariah UPS Tukmudal yang dari tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan sesuai dengan tabel.

Tabel 1 1

Omset Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon Tahun 2019-2021

Tahun	Omset yang dicapai
2019	Rp. 9,500,000,000
2020	Rp. 11,800,000,000
2021	Rp. 12,800,000,000

Sumber: Pegadaian Syariah UPS Tukmudal Cirebon

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan pada tahun 2019 omset yang didapatkan oleh pegadaian syariah UPS Tukmudal mencapai Rp. 9,500,000,000. Sampai dengan pada tahun 2021 peningkatan omset mencapai Rp. 12,800,000,000. Tentunya pegadaian syariah UPS Tukmudal selalu berusaha menerapkan suatu standar pelayanan yang di tetapkan oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang baik dan terus mengusahakan berbagai strategi pemasaran agar masyarakat tertarik untuk melakukan transaksi dan menggunakan produk pegadaian syariah. Strategi pemasaran yang biasanya dilakukan pegadaian syariah UPS Tukmudal yaitu melakukan crossselling langsung ke nasabah diloket, literasi ke instansi tertentu, dan update di media sosial. Perusahaan pegadaian saat ini fokus terhadap perkembangan produk dan fitur baru untuk bisa menarik nasabah agar menggunakan jasa dan produk yang tersedia. Akan tetapi, produk-produk yang disediakan oleh pegadaian juga tersedia diperusahaan-perusahaan jasa lainnya. Sehingga banyak perusahaan yang persaingannya sangat ketat, oleh sebab itu tiap-tiap

perusahaan harus bisa bersaing untuk bisa menjadi pemenang dalam persaingan tersebut. Namun terkadang masalah yang sering dihadapi bagi perusahaan yaitu kurang memperhatikan dan mempertimbangkan apa yang diinginkan konsumen sehingga hal ini tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

PT. Pegadaian Syariah UPS Tukmudal harus bisa memperhatikan dan mempertimbangkan apa yang diharapkan oleh nasabah. Sehingga perusahaan terus memberikan yang terbaik sesuai dengan harapan nasabah. Untuk menghadapi persaingan tersebut dan memperluas kapasitas usahanya dalam suatu perusahaan, harus mempunyai strategi pemasaran yang efisien dalam menawarkan jasa dan produk-produknya kepada nasabah. Dimana strategi tersebut yaitu bauran pemasaran.

Bauran Pemasaran ialah strategi pemasaran yang diaplikasikan dalam suatu perusahaan yang mampu untuk mengelolanya sehingga bisa mengetahui respon dari pasar sasaran (Tengku Firli Musfar, 2020). Pengertian lain yaitu penelitian Kotler dan Keller (2012:5) menyatakan bauran pemasaran merupakan strategi dalam pemasaran yang diaplikasikan oleh suatu lembaga perusahaan sehingga dapat mencapai tujuannya dari pemasaran dipasar sasarannya. Bauran pemasaran dikembangkan menjadi bauran pemasaran jasa. diantaranya yang termasuk kedalam bauran pemasaran jasa yaitu terdapat tujuh variabel produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), proses (*process*), SDM (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan lokasi (*place*).

Dengan menggunakan strategi pemasaran di suatu perusahaan yakni bauran pemasaran untuk mencapai tujuan pemasaran di pasar sasarannya, perusahaan dapat mengetahui keputusan konsumen/nasabah sehingga perusahaan tersebut dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen maupun nasabah. Adanya bauran pemasaran dapat mempengaruhi keputusan seorang nasabah/konsumen. Dengan demikian dapat memahami permintaan, keinginan dan kebutuhan nasabah hingga bisa memberikan masukan penting bagi perusahaan tersebut. Meskipun pegadaian syariah sudah menerapkan strategi pemasaran yakni bauran pemasaran namun

pada kenyataannya penerapan strategi tersebut belum diaplikasikan secara menyeluruh.

Maka dari itu adanya ketertarikan dari peneliti untuk melakukan penelitian, sebagaimana dimaksud pada judul berdasarkan uraian dari latar belakang yaitu **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA PEGADAIAN SYARIAH UPS TUKMUDAL CIREBON”**

B. Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitiannya yang hanya berfokus kepada pengaruh produk, harga, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.

2. Rumusan masalah

Berdasarkan konteks penelitian ini, penulis mengidentifikasi beberapa pokok masalah yang dibahas, sehingga muncul beberapa pertanyaan-pertanyaan penulis diantaranya yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh produk (product) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
2. Apakah terdapat pengaruh harga (price) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
3. Apakah terdapat pengaruh promosi (promotion) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
4. Apakah terdapat pengaruh proses (process) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
5. Apakah terdapat pengaruh sumber daya manusia (people) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?

6. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik (*physical evidence*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
7. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?
8. Apakah terdapat pengaruh produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), proses (*process*), SDM (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan lokasi (*place*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan, diantaranya tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh produk (*product*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh harga (*price*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh promosi (*promotion*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh proses (*process*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
5. Untuk mengidentifikasi pengaruh SDM (*people*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
6. Untuk mengidentifikasi pengaruh bukti fisik (*physical evidence*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.

7. Untuk mengidentifikasi pengaruh lokasi (*place*) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.
8. Untuk mengidentifikasi pengaruh produk, harga, promosi, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa di pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.

2. Kegunaan Penelitian

Didalam melakukan penelitian ataupun pembahasan suatu masalah, pastinya diharapkan bisa memberikan suatu manfaat juga dapat berguna terutama bagi pihak yang memiliki ketertarikan dan memiliki kepentingan terkait dengan masalah yang diteliti dan dibahas, diantaranya manfaat penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan teori-teori pembelajaran yang ada kaitannya dengan pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

- a Untuk penulis, dengan penelitian yang dibuat ini merupakan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan untuk bisa menambah wawasan.
- b Untuk mahasiswa, diharapkan mampu memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan sebagai bahan untuk dibaca atau literatur terkait tentang pengaruh bauran pemasaran jasa.
- c Untuk perusahaan, diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan sebagai referensi tentang strategi pemasaran yang lebih baik dalam operasionalnya bagi pihak pegadaian syariah UPS Tukmudal Cirebon.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah menyusun penelitian skripsi, maka penulis menguraikan penggunaan bab-bab secara teratur dan sistematis dimana sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Yaitu tentang teori-teori yang menjadi landasan acuan dalam penelitian ini untuk melakukan suatu analisis terhadap permasalahan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, jenis dan sumber data penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum atau deskripsi terkait dengan lokasi penelitian, karakteristik responden, hasil uji instrumen penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linear berganda, hasil uji statistik, analisis determinasi, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Yang berisikan tentang kesimpulan dan saran

