

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian dan dunia bisnis akan selalu diikuti oleh perkembangan akan kredit, dan pemberian fasilitas kredit yang selalu memerlukan jaminan, hal ini demi keamanan pemberian kredit tersebut dalam arti piutang meminjamkan akan terjamin dengan adanya jaminan. Dengan berkembangnya perekonomian masyarakat yang semakin meningkat, maka seorang dapat mencari uang pinjaman melalui jasa pembiayaan baik melalui lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank, diantaranya adalah Lembaga Pegadaian (Santoso, 2012).

Perusahaan umum 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 seperti dimaksud dalam kitab Undang-Undang perdata pasal 1150. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat (Sudarsono, 2012)

Di Indonesia terdapat dua jenis pegadaian, yaitu pegadaian yang berdasarkan prinsip konvensional dan pegadaian yang berdasarkan prinsip syariah. Pegadaian syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan

pegadaian umum (konvensional), karakteristik tersebut sebagaimana yang tertera dalam prinsip syariah mengenai lembaga keuangan, yaitu tidak adanya praktik-praktik yang diharamkan dalam prinsip syariah seperti riba, gharar dan maisir. Sementara dalam gadai konvensional perhitungan keuntungannya menggunakan sistem bunga atau sewa modal yang ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman yang diterima nasabah. Perbedaan utama antara biaya gadai dan bunga pegadaian adalah dari sifat bunga yang bisa berakumulasi dan berlipat ganda sementara biaya gadai hanya sekali dan ditetapkan di muka (Antonio, 2001).

PT Pegadaian Syariah ternyata berkembang cukup pesat sehingga saat ini sudah memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa kota. Salah satunya adalah Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo, yang beralamat di Jln. Ahmad Yani kota Gorontalo.

PT Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo termasuk salah satu LKS yang telah berdiri sejak tujuh tahun silam, tepatnya pada bulan April tahun 2006, jumlah nasabahnya pun setiap tahun mengalami peningkatan akan tetapi jika dibandingkan dengan PT Pegadaian konvensional yang ada di kota Gorontalo masih ketinggalan, pegadaian syariah masih mempunyai kantor yang sangat minim, berbeda dengan pegadaian konvensional yang berdiri sejak tahun 1950 yakni genap berusia 63 tahun dan sudah memiliki banyak kantor unit di setiap kabupaten yang ada kota Gorontalo

Adapun produk - produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah cabang Gorontalo diantaranya produk *Ar-Rahn* (Gadai Syari'ah) dan produk *Ar-Rum* (Ar-Rahn Untuk Usaha Mikro kecil). Produk *Ar-rah*n merupakan skim pinjaman (pembiayaan) untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai Syari'ah Islam dengan agunan berupa perhiasan emas. Sedangkan *Ar-Rum* merupakan skim pembiayaan yang diberikan untuk para pengusaha mikro kecil sebagai pengembangan usaha melalui sistem pengembalian secara angsuran, dan menggunakan jaminan berupa BPKB motor/mobil dengan menggunakan akad ijarah. Definisi *ijarah* yang disebutkan dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 107 adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu aset dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan aset itu sendiri. Jumlah nasabah pembiayaan pada Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1: Keadaan Jumlah Nasabah Pembiayaan**

No	Jenis pembiayaan	Jumlah Nasabah
1.	<i>Ar-Rahn</i>	7.558 nasabah
2.	<i>Ar-Rum</i>	222 nasabah

**Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo, 2014**

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah nasabah produk pembiayaan *Ar-Rum* dan produk

pembiayaan *Ar-Rahn*. Jumlah nasabah produk pembiayaan *Ar-Rum* lebih sedikit jika di bandingkan dengan produk pembiayaan *Ar-Rahn* yang saat ini lebih banyak diminati oleh masyarakat.

Menurut penjelasan seorang pegawai pegadaian syariah cabang Gorontalo perbedaan tersebut disebabkan oleh kurangnya pengetahuan nasabah terhadap produk pembiayaan *Ar-Rum*. Selain itu, adanya keluhan nasabah mengenai kualitas produknya bahwa dalam mendapatkan pinjaman dalam produk *Ar-Rum* ini tidaklah mudah karena harus menyelesaikan beberapa prosedur dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pencairan dananya. Hal ini disebabkan dari pihak pegadaian syariah masih akan mensurvey langsung ke tempat usaha calon nasabahnya tersebut. Serta adanya keluhan nasabah mengenai karyawan pegadaian syariah yang tidak tepat waktu, hal tersebut dilihat dari pihak pegadaian menjanjikan akan segera mensurvey langsung ke tempat usaha calon nasabah itu sendiri. Namun kenyataannya waktu yang telah ditentukan tidak sesuai dengan perjanjian yang sudah ditetapkan, Sehingga nasabah masih mempertimbangkan untuk menggunakan produk pembiayaan *Ar-Rum* tersebut. Berbeda dengan produk *Ar-Rahn* yang memiliki persyaratan yang sangat mudah cepat dan uang pinjaman akan diterima pada saat itu juga. Faktor-faktor inilah yang menjadi penyebab menurunnya jumlah nasabah yang menggunakan produk *Ar-rum*.

Melihat fenomena di atas, maka Pegadaian Syariah Cabang perlu meningkatkan kualitas produk demi mendapatkan kepuasan nasabah. Terutama produk *Ar-Rum*, sebab produk tersebut yang bisa membantu masyarakat dalam meningkatkan usahanya. Karena Nasabah yang puas terhadap produk yang ditawarkan tentu cenderung untuk membeli kembali produk tersebut dan akan menolak produk pesaing lainnya pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari.

Kepuasan nasabah dan kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat, dimana jika kepuasan nasabah tinggi maka rangkaian dari kualitas produk yang dirasakan sesuai dengan harapan nasabah. Untuk menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak berarti memberikan kepada nasabah apa yang diperkirakan pegadaian disukai oleh nasabah. Namun pegadaian harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya.

Adapun penelitian yang sesuai dengan hal di atas yakni penelitian yang dilakukan oleh Muzakki (2011) tentang analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah pada pegadaian syariah cabang Majapahit Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Pegadaian

Syariah Cabang Majapahit Semarang. Serta penelitian yang dilakukan oleh Rizan dan Andika (2011) dengan judul “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan (survey pelanggan Suzuki, dealer Fatmawati, Jakarta Selatan) didapatkan hasil bahwa kualitas produk Suzuki Fatmawati, Jakarta selatan secara bersama-sama mempengaruhi pelanggan Suzuki.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK AR-RUM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEGADAIAN SYARI’AH CABANG GORONTALO”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan *Ar-Rum* pada pegadaian syariah cabang Gorontalo
2. Adanya keluhan nasabah mengenai proses realisasi pencairan dana produk pembiayaan *Ar-Rum* cukup lama.
3. Adanya pihak karyawan pegadaian syariah yang tidak tepat waktu terkait, dalam melakukan survey pada usaha nasabah

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan di ajukan dalam penelitian ini adalah: “Apakah kualitas produk *Ar-*

*Rum* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Gorontalo?"

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas produk *Ar-Rum* terhadap kepuasan nasabah pada Pegadaian Syari'ah Cabang Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1) **Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti

2) **Manfaat Praktis**

Secara praktis bagi perusahaan, hasil penelitian ini ke depannya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun berbagai strategi guna pengembangan PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Gorontalo. Sementara bagi masyarakat serta almamater, dapat menambah pengetahuan dan pemahaman terhadap keberadaan Pegadaian Syariah beserta produk yang ditawarkan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.