

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, masalah kebutuhan dan pemenuhan kebutuhan hidup merupakan sebuah ungkapan yang tidak asing dalam lingkup perekonomian, kebutuhan yang tak terbatas dengan alat pemenuhan yang sangat terbatas, hal yang demikian akibat pada masyarakat tidak diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang memadai. Pada akhirnya akan menimbulkan berbagai masalah keuangan bagi sebagian kalangan yang tingkat perekonomiannya menengah ke bawah.

Keinginan individu terhadap pemenuhan pangan, sandang dan papan, baik yang kebutuhan barang atau jasa, merupakan kebutuhan mendasar yang tidak dapat dielakkan begitu saja, sehingga pentingnya pemenuhan terhadap segala aspek kebutuhan yang ada menyebabkan setiap individu masyarakat berusaha untuk mencari barang / jasa yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pada akhirnya banyak masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan financial yang memberikan alternatif jasa permodalan, pembiayaan investasi maupun tabungan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memilih salah satu dari sekian banyak alternatif yang dipandang sesuai untuk meningkatkan kesejahteraan pribadi masyarakat yang bersangkutan. Dengan begitu masyarakat

kita ingin mengedepankan sebuah kualitas kehidupan yang ditunjang oleh kualitas penghasilan secara ekonomi.

Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat yang menginginkan tambahan modal atau pun hanya sekedar keluar dari permasalahan keuangan untuk membangun dan mengembangkan usahanya adalah dengan memanfaatkan jasa pegadaian.

Hingga saat ini keberadaan perum pegadaian di Indonesia merupakan *market leader* dalam bisnis, ini terjadi akibat kebijakan pemerintah memberikan status monopoli. Namun untuk mengantisipasi perkembangan lingkungan persaingan yang semakin terbuka, dimana secara nasional sejak dikeluarkan undang – undang nomor 5 tahun 1999, telah mulai bermunculan perusahaan yang menawarkan jasa gadai, misalnya gadai emas syariah mandiri dari bank syariah mandiri. Dengan demikian persaingan dalam bisnis gadai mulai terbuka.

Persero Pegadaian merupakan perusahaan umum yang bergerak dibidang jasa penyaluran pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, dengan jaminan barang bergerak. Dengan meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut pergadaian untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing.

Dengan perubahan status hukum, tetapi misi pegadaian tetap memberikan kredit gadai kepada masyarakat ekonomi menengah kebawah. Setelah berubah status hukum dan dengan motto "*Mengatasi Masalah Tanpa Masalah*", Persero

Pegadaian telah benar-benar memasyarakat di tengah-tengah ketatnya persaingan ekonomi. Disamping motto tersebut, tujuan dasar pegadaian adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu usaha untuk memuaskan nasabah (*customer utility*).

Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non perbankan yang memiliki peranan yang cukup penting demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, perlu lebih memusatkan perhatian pada pelanggan atau pemakai jasa gadai. Dengan fokus masalah akan membuat tingkat kedekatan hubungan pegadaian dengan nasabahnya semakin kuat.

Menurut Soebagyo, dkk definisi secara umum dari pegadaian adalah:

“Suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khas, yaitu secara hukum gadai atau adanya kewajiban bagi nasabah untuk menyerahkan harga geraknya (agunan) kepada kantor cabang pegadaian dan disertai pemberian hak bagi pegadaian untuk melakukan penyelenggaraan lelang”.

Dari definisi diatas terlihat bahwa lembaga pegadaian memiliki peranan yang cukup strategis demi menunjang pembangunan nasional. Sesuai dengan adanya peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1990, persero pegadaian adalah satu-satunya badan yang berhak untuk melakukan pengaturan kredit gadai pada masyarakat dengan prosedur yang sederhana dan cepat tanpa memperhatikan penggunaan dana yang dilakukan nasabah. Selain pengatur kredit gadai, sekarang pegadaian juga melayani beberapa jenis jasa lain seperti jasa titipan, jasa taksiran dan *gold counter*, yang membuat alternatif pilihan pelayanan pada nasabahnya menjadi bervariasi.

Dengan sifatnya pelayanan melalui prosedur yang sederhana dan cepat oleh pegadaian diatas, tentunya menjadikan perum pegadaian sebagai alternatif pembiayaan bagi masyarakat, karena relatif lebih mudah dalam pemenuhan

persyaratannya. Walaupun sifat dari pinjaman yang memiliki jangka waktu pendek, berkisar antara 3 sampai 6 bulan dan dalam jumlah nominal yang kecil, akan tetapi keberadaannya sangat membantu masyarakat dibandingkan dengan lembaga perbankan atau praktek-praktek ijon atau rentenir, lintah darat, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dengan tanpa melupakan tujuan perusahaan dalam mencari keuntungan, adanya kepekaan terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas menjadi syarat mutlak demi kelangsungan perusahaan.

Secara umum sudah ada dua jenis jasa pegadaian yaitu jasa gadai konvensional dengan pola bunga serta pembayaran bersama pokoknya dan jasa gadai syariah dengan perbedaan mendasar dalam hal pembayaran biaya. Permasalahan Syar'i pada gadai konvensional adalah adanya riba. Peminjam harus memberi tambahan sejumlah uang atau prosentase tertentu dari pokok hutang atau pada waktu lain yang telah ditentukan penerima gadai atau disebut juga bunga gadai/sewa modal. Jadi, pada dasarnya jasa gadai syariah dan konvensional hampir sama, yang membedakannya hanyalah mengenai pengenaan biaya. Pada gadai konvensional, biaya adalah bunga yang bersifat akumulatif. Sedangkan perbankan syariah biaya gadai ditetapkan sekali dan dibayarkan dimuka.

Gadai yang system operasionalnya sesuai dengan syariat agama Islam adalah gadai syariah yang merupakan aktifitas ekonomi yang sangat erat kaitannya dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama masyarakat yang kondisi perekonomiannya tidak menentu, sehingga konsep gadai syariah

kiranya merupakan solusi terhadap kebutuhan masyarakat, di samping dapat keluar dari permasalahan keuangan, di sisi lain juga terhindar dari unsur riba.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh pegadaian bagi kepuasan nasabah. Pegadaian harus memperhatikan hal-hal penting bagi nasabah, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan nasabah. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Dan hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya nasabah merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka nasabah akan merasa sangat puas.

Kepuasan pelanggan di pegadaian memang sangat penting sebab jika nasabah tidak puas maka mereka akan meninggalkan pegadaian. Nasabah yang puas dapat menciptakan nasabah yang loyal sehingga dapat meningkatkan omzet pegadaian. Selain itu pentingnya kepuasan nasabah bagi pegadaian yaitu agar nasabah tidak berpindah ke lembaga keuangan lain.

Selama dua dasawarsa ini, pendorong dari kepuasan nasabah ini tidak habis – habisnya dibahas. Hal – hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, harga, kehandalan layanan, faktor emosional, pengetahuan dalam mendapatkan produk dan jasa.

Penyebab pendorong yang pertama dari kepuasan nasabah yaitu kualitas produk. Nasabah akan merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.

Untuk nasabah yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini relatif mudah ditiru. Dengan teknologi yang hampir standar, setiap perusahaan biasanya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kualitas produk yang hampir sama dengan pesaing.

Pada dekade terakhir, peningkatan keandalan akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi pegadaian. Hal ini disebabkan karena keandalan layanan jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan keandalan jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas nasabah, dan berkemungkinan besar menarik nasabah baru. Nasabah yang telah loyal pada suatu produk jasa juga

dapat diartikan nasabah tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan transaksi lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan nasabah, nasabah tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh nasabah loyal kepada nasabah lainnya.

Oleh karena itu, banyak lembaga keuangan lain yang lebih mengandalkan kehandalan layanan. Kehandalan layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kehandalan layanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan attitude dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan kepuasan nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *rekrutmen, training*, budaya kerja, dan hasilnya baru terlihat setelah tiga tahun. Sama seperti kualitas produk, maka kehandalan layanan juga merupakan pendorong yang mempunyai banyak dimensi, yaitu kecepatan layanan dan keakuratan layanan.

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan kebutuhan hidup dan gaya hidup, pendorong kepuasan nasabah yang keempat yaitu faktor emosional. Faktor emosional relatif penting karena kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat mengendarai mobil yang memiliki *brand image* yang baik. Banyak jam tangan yang berharga Rp 200.000,00 mempunyai kualitas produk yang sama baiknya dengan yang berharga sepuluh juta rupiah. Walau demikian, nasabah yang menggunakan jam tangan seharga sepuluh juta rupiah bisa lebih puas karena

*emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh – contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan nasabah.

Berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapat produk atau jasa tersebut. Nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Faktor pendorong kelima yaitu pengetahuan mendapatkan pelayanan jasa. Dengan mengetahui kelima faktor pendorong kepuasan pelanggan, tentulah tidak cukup bagi pegadaian untuk merancang strategi dan program peningkatan kepuasan pelanggan.

Pada prinsipnya setiap pegadaian memperkenalkan produk – produknya untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalahnya, namun tatkala dalam menjual produk - produknya pegadaian dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Produk – produk yang ditawarkan pegadaian syariah terdiri dari KCA (Kredit Cepat Aman), Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia), Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA), Gadai Syariah (Ar- Rahn), KRISTA, ARRUM (ar-rahn untuk usaha mikro kecil), Mulia, Kucica (Kiriman Uang Cara Instan, Cepat dan Aman). Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Pegadaian Syariah, produk yang paling banyak diminati oleh nasabah ialah produk KCA di bandingkan jenis produk lain yang ditawarkan oleh Pegadaian

Syariah sebab proses pencairan dana lebih cepat dan prosedur peminjaman juga lebih mudah dibandingkan produk lainnya.

Masalah minimnya pengetahuan nasabah terhadap produk syariah sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem informasi perlu didukung oleh fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan informasi adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah memang pilihan yang baik untuk mengatasi masalah keuangan untuk para masyarakat yang mengalami masalah keuangan, terutama di pegadaian syariah karena tidak melibatkan bunga untuk para nasabah yang ingin menggadai. Namun, karyawan yang melakukan penaksiran terhadap barang – barang gadai nasabah relatif lambat karena harus memerlukan ketelitian dan keakuratan dalam penaksirannya. Setiap barang yang harus ditaksir oleh karyawan memerlukan waktu hingga 15 – 20 menit. Sehingga, nasabah yang ingin membutuhkan dana dengan cepat jadi kurang efisien waktu dan terjadinya antrian yang panjang pada nasabah yang ingin melakukan gadai. Hal ini, yang sangat tidak diinginkan nasabah karena terlalu lama dalam mendapatkan dana diakibatkan penaksiran karyawan yang memerlukan keakuratan dan antrian yang panjang. Ketidakpuasan nasabah ini terlihat dengan adanya jumlah nasabah yang naik turun dari bulan Desember 2011 – Mei 2012 :<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sumber : Pegadaian Syariah Kramat Raya, Jakarta Pusat

**Tabel I.1**  
**Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya**

No	Jangka Waktu	Jumlah
1	Desember 2011	1188
2	Januari 2012	1268
3	Februari 2012	1234
4	Maret 2012	1314
5	April 2012	1225
6	Mei 2012	1247

Dalam mengantisipasi masalah ini pegadaian harus memusatkan perhatian pada nasabah jika pegadaian ingin berhasil di antara lembaga keuangan lainnya.

Pegadaian Syariah memiliki tantangan yang besar untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah. Dalam pengetahuan produk syariah di Pegadaian Syariah terdapat beberapa permasalahan yaitu : minimnya pengetahuan nasabah terhadap produk syariah yang ditawarkan Pegadaian Syariah.

Dari beberapa permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa pentingnya pengetahuan produk Pegadaian Syariah sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup Pegadaian Syariah maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Produk Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang diungkapkan pada latar belakang masalah, maka beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya?
3. Apakah terdapat pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya?
4. Apakah terdapat pengaruh keandalan layanan terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya?
5. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan produk dan jasa terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya?

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya masalah dalam penelitian, maka penelitian ini dibatasi khusus pada pengaruh pengetahuan tentang produk syariah terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah pada Kantor Cabang Kramat Raya di Jakarta Pusat.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka secara spesifik masalah penelitian dirumuskan, “Apakah terdapat Pengaruh Pengetahuan Produk Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah pada Kantor Cabang Kramat Raya Jakarta Pusat ?”

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kegunaan teoritis, untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman serta mengembangkan wawasan berpikir yang telah diperoleh mengenai pengaruh pengetahuan produk syariah terhadap kepuasan nasabah
2. Kegunaan praktis, dapat digunakan salah satu bahan masukan untuk pihak manajemen perum pegadaian syariah untuk meningkatkan pengetahuan tentang produk syariah sehingga kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.