

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam islam selalu memberikan panduan yang sangat dinamis terhadap aspek - aspek kehidupan salah satu nya adalah sektor bisnis dan dan transaksi keuangan yang sampai saat ini masih menjadi kegiatan ekonomi (Arifin, 2002). Sekarang di negara Indonesia sudah banyak ekonomi berbasis islam yang biasa disebut ekonomi islam yang saat ini sudah berkembang dengan pesat di Indonesia. Ekonomi islam adalah nilai – nilai ekonomi yang disimpulkan dari Al – Qur’an dan as – Sunnah, yang diambil berdasarkan prinsip – prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah bertujuan untuk memberikan kemaslahatan bagi umat manusia tentunya dengan adanya hal ini umat islam akan terhindar dari *riba* atau kelebihan dari pokok yang telah dipinjam, di karena islam mengharamkan sesuatu yang dinilai berkaitan dengan *riba*. Dengan berkembangnya operasional keuangan saat ini baik di lembaga keuangan bank syariah maupun *non* bank syariah maka semakin meningkat pula kegiatan perekonomian. Dengan adanya ekonomi syariah maka masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi pada produk yang ada di lembaga ekonomi islam salah satu lembaga yang berdiri dan berkembang adalah pegadaian syariah, istilah gadai barang seperti nya sudah dianggap tidak asing lagi untuk kalangan masyarakat yang membutuhkan dana tunai saat keadaan ekonomi sedang tidak baik. Hal ini di karena kan masyarakat yang membutuhkan

dana tunai dengan cepat menggunakan sistem gadai sangat cenderung besar untuk peminatnya dengan adanya pegadaian sebagai lembaga yang dianggap merespon kebutuhan untuk masyarakat dan sampai sekarang masih dapat eksis dan berkembang dengan baik. Pegadaian berdiri karena adanya interaksi permintaan serta penawaran untuk dana tunai dalam waktu yang cepat prosesnya dengan masyarakat menjaminkan barang berharga yang dimiliki, selama ini bisnis yang dijalankan pegadaian *relative* tumbuh dan berkembang dengan baik seperti yang dilaksanakan kegiatannya oleh swasta ataupun pemerintah saat ini. Meningkatnya permintaan praktik gadai menyebabkan banyak munculnya pelaku bisnis gadai dalam berbagai skala dan aspek dengan berbagai macam bentuk transaksi yang tersedia (Kashmir, 2008).

Pegadaian menurut undang - undang hukum perdata pasal 1150 yang menyatakan bahwa gadai merupakan suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelematkannya, setelah barang itu digadaikan biaya – biaya mana yang harus di dahulukan (Andri Soemitro, 2010).

Bisnis gadai hadir dan melembaga untuk pertama kalinya berada di daerah Sukabumi, Jawa Barat, yakni dengan nama Pegadaian, tepat tanggal 1

April 1901 dan Wolf Von Weterode sebagai Kepala Pegadaian Negeri yang pertama, yang memiliki tujuan membantu seluruh masyarakat terbebas dari jeratan para lintah darat saat itu dengan memberikan pinjaman dengan menggunakan hukum gadai. Seiring perkembangan zaman, pegadaian telah beberapa kali merubah status mulai sebagai perusahaan jawatan pada tahun (1901), lalu berubah menjadi perusahaan dibawah IBW (1928), lalu Perusahaan Negara (1960) dan kembali ke Perjan di tahun 1969. Baru ditahun 1990 dengan lahirnya PP No. 103 tahun 2000, maka Pegadaian berhasil mengubah status sebagai Perusahaan Umum (PERUM) dan merupakan salah satu BUMN dalam lingkungan Departemen Keuangan RI hingga sampai saat ini. Sesuai dengan PP No. 103 tahun 2000 pasal 8 Tertulis Perum Pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjamna atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman *fidusia*, layanan jasa titipan, sertifikasi logam mulia dan lainnya. Adapun alternatif yang tersedia pada lembaga gadai syariah terbagi jadi dua, yakni hubungan yang direnakan perjanjian hutang piutang dengan gadai dalam bentuk *al – qardhul hasan* dan hubungan dalam perjanjian hutang piutang dengan gadai dalam bentuk *mudharabah*. Lembaga gadai syariah bertindak sebagai penyandang dana atau bisa disebut *rabb almal*, sedangkan untuk nasabahnya bertindak sebagai *rahin* namun bisa juga sebagai mudharib tergantung alternatif yang dipilih nasabah, setiap orang bisa melakukan transaksi dengan pegadaian syariah termasuk hutang

piutang, karena tujuan utama pegadaian syariah di dirikan untuk memenuhi kewajiban moral sebagai salah satu jaminan sosial yang di tujukan pada setiap umat manusia yang membutuhkan dana tunai cepat tanpa ada penambahan biaya pokok atas peminjaman yang di pinjam oleh nasabah kecuali keperluan yang dipakai untuk nasabah itu sendiri seperti materai dan akte notaris karna itu akan menjadi beban peminjam. Bunga uang seperti yang kita ketahui saat ini sangat tidak dianjurkan dalam Islam dan tidak sesuai dengan prinsip syariah, oleh karena itu dalam perjanjian hutang piutang tidak ada sistem bunga karena dianggap *riba*. Di dalam Islam lebih menganjurkan untuk melakukan perjanjian hutang piutang dalam bentuk *al – qardhul* hasan lebih utama daripada berinfak. Pada tanggal 1 april tahun 1990 terbit PP No. 10 yang mana menjadi awal kebangkitan pegadaian, hal yang benar – benar perlu di perhatiakn pada PP No. 10 adalah adanya penegasan misi yang harus dilakukan oleh pegadaian yakni mencegahnya praktik yang memiliki unsur *riba*, misi ini pun tidak berubah sampai terbitnya PP 103/2000 yang menjadi sebuah landasan dalam kegiatan usaha perum pegadaain hingga saat ini, ada beberapa pihak memiliki pendapat bahwa operasionalisasian pegadaian pra Fatwa MUI yang bertepatan pada tanggal 16 Desember 2003 perihal bunga bank sudah sesuai dengan syariah walaupun masih ada beberapa aspek yang menjadi tepisan pernyataan itu dengan melalui proses yang panjang maka tersusunlah suatu konsep pendirian unit layanan pegadaian syariah yang mana menjadi langkah awal pembentukan suatu divisi yang khusus menangani kegiatan usaha berdasarkan konsep syariah yang mengacu pada

sistem administrasi yang modern yakni asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang selaras dengan nilai – nilai Islam (Al Arif, 2012).

Dengan semakin berkembangnya zaman dan meningkatnya pula teknologi di Indonesia sekarang sudah banyak pegadaian syariah yang berdiri dan tersebar di berbagai wilayah dengan menawarkan berbagai macam bentuk produk kepada nasabah – nasabahnya dengan tujuan untuk mempermudah umat manusia untuk memperoleh dana tunai dengan cepat tanpa ada unsur *riba*. Salah satunya pegadaian syariah ups martapura yang telah berdiri sejak tanggal 19 Juli 2004 hingga saat ini masih berkembang dan hadir untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bentuk dana tunai maupun pembiayaan salah satu produk atau jenis pembiayaan pada lembaga pegadaian syariah cabang martapura yang sangat diminati nasabah yakni produk *rahn* yang memiliki arti lain adalah gadai.

Hukum gadai syariah berpegang teguh pada Fatwa DSN MUI No.25/DSN - MUI/III/2002 yakni tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan cara menggadaikan barang jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan. Seorang tokoh bernama Wahbah Al – Zuhaily memberikan pendapat tentang *rahn* *wahbah al – zuhaily* mengatakan bahwa *rahn* adalah menahan sesuatu yang disertai hak untuk memanfaatkannya dapat disimpulkan bahwa *rahn* dapat menjadikan suatu barang sebagai pengikat atau jaminan hutang dari nasabah apabila nasabah tidak mampu melunasi sampai jatuh tempo maka dimungkinkan bagi pihak pegadaian untuk mengambil utang dengan cara memanfaatkan barang

jaminan tersebut, jenis barang yang bisa dijamin adalah barang berharga yang dimiliki nasabah serta memiliki nilai manfaat, nilai manfaat dari barang tersebut bisa menjadi tolak ukur berharganya barang jaminan tersebut. Gadai dilakukan dengan cara nasabah memberikan jaminan kepada pihak penyanggah dana atau bisa disebut dengan *rabb al - mal* yakni pihak pegadaian, pihak pegadaian memiliki hak sepenuhnya atas barang jaminan yang diberikan nasabah apabila nasabah tidak mampu membayar hutang untuk menebus jaminannya hingga sampai jatuh tempo maka pihak pegadaian berhak untuk menjualnya dengan cara di lelang. Barang jaminan yang diserahkan pada pihak pegadaian akan tetap menjadi milik nasabah akan tetapi hanya berpindah hak kuasa saja. Seperti yang kita ketahui bahwa praktik gadai ini sudah ada di zaman Rasulullah SAW. dan bahkan beliau juga pernah melakukan praktik gadai pada zaman dulu dalam praktik gadai ini memiliki nilai jaminan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan dana tunai dengan cepat yang dilakukan dengan sukarela dan tolong menolong (Imam Mustofa, 2016).

Dengan berkembangnya suatu lembaga keuangan yang berbasis syariah khususnya di Indonesia dengan melihat jumlah penduduk yang lebih banyak memeluk agama islam maka pegadaian syariah lebih banyak diminati karena dianggap aman hal ini karena perjanjian hutang piutang dilakukan dengan hukum Islam, semakin meningkatnya minat nasabah pada lembaga keuangan berbasis syariah kini semakin banyak pula penawaran yang ditawarkan kepada nasabah

oleh lembaga keuangan syariah yakni perbankan maupun *non* bank dengan memiliki tujuan untuk menarik perhatian nasabah pada produk yang telah mereka tawarkan dengan misi untuk mendapatkan kepercayaan nasabah kepada lembaga pegadaain syariah, dengan banyaknya lembaga pegadaaian syariah yang telah berdiri maka semakin meningkat pula persaingan pada produk ekonomi syariah sehingga lembaga pegadaain syariah menyiapkan berbagai macam starategi agar bisa bersaing unggul dengan lembaga ekonomi syariah lainnya, dalam persaingan ini peningkatan kualitas pelayanan dan menyediakan berbagai macam produk yang dibutuhkan nasabah dapat di percaya sebagai salah kunci agar tetap bisa bersaing secara unggul dengan lembaga pegadaaian syariah lainnya, dengan banyaknya persaingan tersebut diharapkan lembaga pegadaaian syariah harus menjalankan strategi dengan baik agar menarik perhatian nasabah untuk menggunakan produk yang di tawarkan pegadaaian syariah yakni produk *rahn*, untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah pada suatu produk diharapkan pihak pegadaaian syariah memberikan kualitas pelayanan dengan baik karena kualitas pelayanan yang baik dianggap memiliki peran yang sangat penting dalam menarik minat nasabah pada produk *rahn* yang ditawarkan. Karena pelayanan yang baik akan di berikan oleh karyawan yang memiliki kemampuan untuk memahami permintaan nasabah, karyawan harus bisa memuaskan kebutuhan lalu mencermati permintaan nasabah terhadap manfaat suatu produk maupun jasa yang telah ditawarkan kepada nasabah dari lembaga pegadaaian syariah. Salah satu lembaga pegadaaian syariah yang masih berusaha

memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya yaitu pegadaian syariah di Kota Martapura yang berdiri sejak tanggal 19 Juli 2004, dalam kurun waktu 16 tahun. Pegadaian Syariah Martapura mengalami perkembangan yang signifikan dari sisi peningkatan nasabah dan pendapatan.

Adapun permasalahan yang peneliti temukan di Pegadaian Syariah Martapura yaitu terjadinya kelalaian karyawan dalam menyampaikan informasi bahwa barang jaminan nasabah telah jatuh tempo dan adanya kelalaian dari pihak nasabah untuk membayar masa jatuh tempo mengakibatkan dilakukannya pelelangan sehingga berkurangnya tingkat kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian kepada nasabah (Rahmadhani,2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan penliti dengan pemahaman tentang produk *rahn* maka dalam penulisan ini peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan, Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN RAHN PT. PEGADAAIN SYARIAH MARTAPURA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti maka rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Produk Pembiayaan *Rahn* pada Pegadaian Martapura?

2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan pada Produk Pembiayaan *Rahn*

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah yang ditulis peneliti maka peneliti bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pelayanan produk pembiayaan *rahn* di Pegadaian Syariah Martapura
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada produk pembiayaan *rahn* di Pegadaian Syariah

D. Kegunaan Penelitian

Dalam sebuah penelitian ada hal penting yang harus diambil yaitu manfaat yang bisa dirasakan dan diterapkan setelah mendapatkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, kegunaan dalam penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Terungkapnya hasil dari penelitian yang telah diteliti dan diharapkan bisa menjadi bahan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga pedaian syariah yang menjadi salah satu bagian dari ekonomi Islam yang berkembang pesat di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat untuk Lembaga Pegadaian Syariah

Hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan

untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan suatu produk sehingga mampu memberikan yang terbaik dan menjadikan nasabah sebagai mitra kerja dengan syariat Islam namun saling menguntungkan.

b. Manfaat untuk Penulis

Hasil penelitian dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis tentang pegadaian syariah khususnya tentang salah satu produk pembiayaan *rahn* terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan lembaga pegadaian syariah. Selain itu juga sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan dalam program studi S1 Perbankan Syariah.

E. Definisi Operasional

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didapatkan dari apa yang dirasakan oleh konsumen setelah mendapatkan sesuatu yang diharapkan konsumen sebelumnya kepuasan yang dirasakan konsumen hanya bisa terbentuk apabila konsumen benar – benar merasa puas terhadap apa yang dididapatkan nya missal seperti pelayanan yang maksimal diberikan oleh pihak lembaga keuangan syariah kepuasan nasabah menjadi hal yang paling perlu diperhatikan agar bisa menarik minat nasabah terhadap suatu produk (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pada umumnya nasabah sangat mengharapkan suatu produk yang bisa berupa barang maupun jasa yang dapat diterima serta dinikmati dengan harapan mendapatkan

pelayanan yang sangat baik serta mampu memuaskan nasabah (Assauri, 2004:28). Dengan adanya hal tersebut maka nasabah akan mampu memberikan penilaian terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan. lalu kepuasan konsumen yang dimaksud peneliti adalah kepuasan yang di dapat dari nasabah pengguna produk maupun jasa yang telah diberikan pihak pegadaain, peneliti akan lebih fokus untuk membahas faktor – faktor yang dianggap sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen khususnya pada produk *rahn* yang akan diteliti.

2. Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Sedangkan menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung” (Monier, 1992).

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian pelayanan maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu yang diberikan satu pihak kepada pihak lain dengan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap satu pihak yang menggunakan suatu produk maupun jasa yang telah diberikan dengan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik juga menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dengan adanya

pelayanan yang baik maka nasabah akan puas terhadap produk maupun jasa yang telah diberikan pihak pegadaian kepada nasabah, maka besar kemungkinan nasabah akan kembali menggunakan produk maupun jasa yang telah diberikan pihak pegadaian dalam waktu yang lama atau bisa disebut dengan nasabah tetap di pegadaian syariah.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang pertama diambil dari skripsi Ahmad Mutaimul ula, dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk pada Pegadaian Syariah”. Ahmad Mutamimul menjadi salah satu mahasiswa dari jurusan konsentrasi perbankan syariah dan hukum di kampus UIN Syarif Hidayatullah yang ada di Jakarta. Penulis telah menyelesaikan skripsinya tepat pada tahun 2006. Adapun persamaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sama – sama memiliki tujuan untuk meneliti tingkat kepuasan nasabah sedangkan untuk perbedaannya terletak pada metodenya, dalam skripsi ini Ahmad Mutamimul menggunakan metode kuantitatif sedangkan dalam penelitian skripsi ini menggunakan metode kualitatif serta lebih berfokus pada tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah.
2. Penelitian terdahulu yang kedua dari skripsi Siti Hadijah dengan judul “Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Pegadaian Syariah (KCPS) Denpasar”. Dalam penelitian pada skripsi Siti Hadijah peneliti memiliki

tujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa Pegadaian Syariah KCPS Denpasar, adapun persamaan yang dapat diambil dari skripsi Siti Hadijah dengan skripsi ini yakni sama – sama meneliti nasabah yang telah menggunakan produk maupun jasa yang diberikan pihak pegadaian syariah, sedangkan untuk perbedaannya peneliti dalam skripsi ini akan lebih lanjut untuk meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah kepada nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan akan berisi uraian singkat tentang isi dari penelitian yang ditulis peneliti dalam penelitian ini. Untuk yang pertama yakni pendahuluan yang mana pada pendahuluan terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi operasional.

Selanjutnya ada definisi operasional atau yang bisa disebut dengan batasan istilah yang mana hanya menjelaskan teori yang terfokus pada penelitian, yakni teori tentang pelayanan dan kepuasan yang penulis memasukkan pengertian dari teori tentang pelayanan dan kepuasan. Lalu pada kerangka teori lebih menyajikan materi yang dianggap berkaitan dengan bahasan penelitian yakni teori tentang pegadaian syariah, kepuasan nasabah, pengertian pelayanan, pengertian pembiayaan, serta produk yang menjadi salah satu hal yang penulis teliti yakni produk *rahn*, untuk penelitian menggunakan metode

kualitatif dan hipotesis peneliti dalam penelitian ini dianggap bahwa pelayanan yang baik akan menjadi pengaruh positif pada tingkat kepuasan nasabah dalam memberikan penilaian terhadap nasabah yang telah menggunakan produk maupun jasa yang telah diberikan pihak pegadaian syariah.