

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia. Kehadiran sarana investasi dan perniagaan yang berbasis syariah menjadi sebuah kebutuhan primer. Hal ini karena agama Islam mengatur secara ketat dalam perniagaan, jangan sampai mengandung riba dan menyakiti orang lain. Karena tujuan bermuamalah adalah untuk mencapai keridhaan ALLAH SWT dan tolong menolong antar sesama.

Salah satu bentuk perwujudan sistem adalah dengan berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah. Peranan dan kedudukan lembaga keuangan syariah dianggap sangat penting khususnya dalam pengembangan sistem ekonomi kerakyatan.¹

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan BANK VAN LEENING yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

¹ Akhmad Hasan Ridwan, *BMT dan Bank Islam Instrumen Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung : Pustaka Bani Quraisyi, 2004), h.113.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) dan sekarang sesuai dengan PP.No.43/2005 maka perubahan Badan Hukum dari Perusahaan Umum (perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseroan (persero) dan telah dibahas dan disetujui oleh Menteri Keuangan dengan surat Nomor S-591/MK.06/2009 tanggal 5 Oktober 2009 dan Menteri BUMN dengan surat Nomor S-801/MBU/2009 tanggal 5 November 2009.

Kini usia Pegadaian telah lebih dari seratus tahun, manfaat semakin dirasakan oleh masyarakat, meskipun perusahaan membawa misi *public service obligation*, ternyata perusahaan masih mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam bentuk pajak dan bagi keuntungan kepada Pemerintah, disaat mayoritas lembaga keuangan lainnya berada dalam situasi yang tidak menguntungkan.

Keberadaan Pegadaian Syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Di samping

Praktik gadai telah ada sejak zaman Rasulullah SAW. Sebagaimana yang dijelaskan dalam hadis;

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا اشْتَرَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا إِلَى
أَجْلِ وَرَمَنَهُ دَرْعَهُ

*“Dari Aisyah ra dia berkata: Rasulullah saw. membeli makanan dari orang yahudi dengan tidak secara tunai, lalu beliau menggadaikan baju besi miliknya kepada si yahudi itu,”*²

Dari hadis itu diketahui bahwa gadai pada dasarnya untuk kepentingan yang sifatnya mendesak seperti untuk keperluan konsumsi, pendidikan, kesehatan, maupun keperluan lain yang umumnya sangat dibutuhkan bagi kalangan masyarakat.

Perkembangan Pegadaian Syariah sekarang ini sangatlah pesat mengingat banyak berdirinya Pegadaian Syariah di kota Banjarmasin. Praktik gadai syariah ini sangat strategis mengingat citra pegadaian memang telah berubah sejak enam sampai tujuh tahun terakhir. Pegadaian, kini bukan lagi dipandang tempatnya masyarakat kalangan bawah mencari dana di kala anaknya sakit atau butuh biaya sekolah. Lembaga Pegadaian Syariah saat ini juga tempat para pengusaha mencari dana segar untuk kelancaran bisnisnya.³

Dalam kelancaran bisnisnya, kesuksesan pegadaian tidak terlepas dari perilaku konsumen, pada studi ini dikenal bahwa perilaku konsumen dalam

² Ahmad Sunarto, *Terjemahan Sahih Bukhari*, (Semarang: CV. Asy-Sifa’, 1991) Jilid III, h. 538.

³ Zainudin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.19.

memilih bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain produk, harga, promosi, tempat, dan pelayanan yang masing-masing dapat berperan dalam mempengaruhi perilaku konsumen.

Konsumen membuat banyak keputusan pembelian setiap hari. Kebanyakan perusahaan besar meneliti keputusan pembelian konsumen secara sangat rinci untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang dibeli konsumen, dimana mereka membeli, dan mengapa mereka membeli. Pemasar dapat mempelajari pembelian konsumen yang sebenarnya untuk menemukan apa yang mereka beli, dimana, dan berapa banyak.⁴

Mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak seenaknya. Mungkin mereka tidak memahami motivasi mereka secara mendalam, sehingga mereka sering pula bereaksi untuk mengubah pikiran mereka pada menit-menit terakhir sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian.⁵

Pengambilan keputusan konsumen, baik langsung maupun tidak langsung akan melibatkan orang lain dalam pengambilan keputusannya. Pentingnya masalah perilaku konsumen dalam memilih pegadaian syariah cabang kebun bunga Banjarmasin, maka dalam penelitian ini penulis merasa perlu meneliti lebih lanjut yang akan berjudul: **“faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku**

⁴ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), h. 158.

⁵ Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), h.1.

konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin?
2. Faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang dilihat dari dimensi produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan.
2. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam.
2. Bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.
3. Praktisi ekonomi Islam yang terjun dalam lembaga keuangan syariah mampu meningkatkan peranannya dalam peningkatan keuntungan dan produktivitas kerja lembaganya.
4. Menambah bahan kepustakaan bagi fakultas syariah serta perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

1. Konsumen adalah pemakai produk, pembeli produk.⁶ Yang dimaksud peneliti adalah konsumen atau nasabah dari Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin yang melakukan transaksi di Pegadaian Syariah.

⁶ Umi Kulsum Dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Kasikho: Surabaya, 2006), h.391.

2. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.
3. Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang gadai. Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non bank yang tidak hanya mengeluarkan produk pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai, namun juga memberikan layanan jasa seperti penaksiran nilai barang, penitipan barang (*ijarah*) dan fasilitas penjualan emas yang memiliki sertifikat jaminan sebagai bukti kualitas dan keahliannya.

F. Kajian Pustaka

Dari hasil penelusuran yang penulis lakukan, kajian penelitian yang mengangkat tema tentang Pegadaian Syariah ini memang sudah ada sebelumnya. Menurut data yang penulis kumpulkan, penelitian tersebut antara lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf (Muamalat/0101144458) yang berjudul pengelolaan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin Timur. Disini penulis meneliti tentang bagaimana pengelolaan Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmatullah Wahyuni (Ekonomi Islam/030155817) yang berjudul sistem operasional Pegadaian Syariah, disini penulis meneliti tentang sitem operasonal Pegadaian Syariah dan membandingkannya dengan sistem pegadaian konvensional. Nawal mahasiswa jurusan Ekonomi Islam/0501156841, yang berjudul mekanisme gadai pada perum Pegadaian

Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin Dan BNI Syariah Banjarmasin. Penelitian ini meneliti tentang seluk beluk atau tata cara (mekanisme) dari gadai pada kedua lembaga yang berbeda tersebut. Siti Mariah (Ekonomi Islam/0501156844) yang berjudul Mekanisme pelaksanaan Akad Ijarah (sewa-menyewa) di Cabang Pegadaian Syariah Banjarmasin. Peneliti ini meneliti bagaimana pelaksanaan akad ijarah yang tertuang dalam surat bukti rahn apakah sesuai dengan fatwa DSN.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sri Mulyani STAIN Surakarta yang berjudul Analisis perilaku konsumen terhadap produk tabungan perbankan syariah (studi kasus pada bank BRI syariah cabang solo), disini peneliti meneliti perilaku konsumen terhadap produk tabungan perbankan syariah dan juga Karakteristik Produk mana yang mempunyai hubungan paling dominan terhadap karakteristik nasabah dalam menabung di BRI Syari'ah cabang Solo.

Penelitian Yulini Amalia Fakultas Ekonomi Unlam (2003) meneliti tentang Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap keputusan pembelian konsumen pada Arsila Bakery Banjarmasin, didapatkan hasil bahwa produk adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Dalam penelitian yang saya teliti, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam khususnya perilaku konsumen pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Maka permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada “faktor-faktor

yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.” Dimana penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin dan faktor yang paling dominan dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin. Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang berbeda dari penelitian yang telah penulis kemukakan diatas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Hipotesa ini didasarkan pada penelitian Yulini Amalia Fakultas Ekonomi Unlam (2003) meneliti tentang Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap keputusan pembelian konsumen pada Arsila Bakery Banjarmasin. Dan diperoleh hasil bahwa faktor-faktor bauran pemasaran yaitu produk, harga, promosi dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada perusahaan Arsila Bakery Banjarmasin. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Dugaan produk yang memberikan pengaruh dominan dalam keputusan pembelian dibuat berdasarkan teori dari Payne⁷ yang menyebutkan bahwa produk merupakan faktor yang cenderung diperhatikan oleh konsumen dalam

⁷ Andrian Payne, *The Essence Of Service Marketing*, (Yogyakarta: Penerbit - Erlangga,2000), h.156.

—————→ : Pengaruh Secara Simultan

I. Sistematika penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, hipotesa, kerangka pikiran dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan Teori, berisikan tentang pengertian pemasaran, konsep pemasaran, perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga Banjarmasin.

Bab III. Metode penelitian, berisikan tentang jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian, pengukuran instrument, uji asumsi klasik, teknik pengumpulan data dan analisis data dan prosedur penelitian.

Bab IV. Hasil penelitian dan Analisis data, memuat tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V. Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

