

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peningkatan produk yang berbasis syariah semakin berkembang di Indonesia, termasuk di Pegadaian. Pegadaian merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah dengan fungsi utama dalam melaksanakan penyaluran dana pinjaman berdasarkan prinsip hukum gadai. Proses penyaluran pinjaman tersebut sangat sederhana, cepat, aman, dan tidak memakan banyak waktu, sehingga tidak memberikan beban tambahan kepada masyarakat yang meminjam.

Pegadaian Syariah tidak menerapkan sistem bunga pada pinjaman uangnya, tetapi keuntungan didapat dari biaya layanan simpanan barang. PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura, sebuah lembaga keuangan nonbank di Kalimantan Selatan, selalu berusaha untuk berinovasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pegadaian syariah, termasuk dalam hal dana, pembiayaan, barang, dan jasa. Cabang Pegadaian syariah di Martapura, Kalimantan Selatan, merupakan subjek dari penelitian ini, di mana semua permintaan gadai diproses secara langsung di kantor cabang tersebut, dan penyediaan jasa serta produknya juga lebih lengkap dan terfasilitasi dengan baik.

Beberapa produk dari Pegadaian syariah mencakup Ar-rahn, Arrum, dan Mulia. Ar-rahn adalah bentuk pinjaman atau pembiayaan yang membantu masyarakat dengan prinsip syariat Islam dengan agunan sebagai jaminan. Arrum

adalah pembiayaan syariah yang digunakan oleh usaha mikro untuk mendapatkan bantuan usaha usaha mikro dengan menggunakan skema penjaminan emas dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor. Sementara itu, Mulia adalah kegiatan transaksi yang menjual emas kepada nasabah dengan opsi pembayaran dengan cara tunai maupun mengangsur.

Pembiayaan rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura salah satu produk unggulan dikarenakan tingginya minat pelanggan terhadap produk ini sebagai solusi untuk mendapatkan dana cepat, yang dapat dicairkan dalam waktu singkat.

Sebagai lembaga yang dikelola oleh pemerintah, Pegadaian syariah harus menjaga kinerja yang sangat baik. Hal ini karena kepuasan nasabah sangat tergantung pada perbedaan antara tingkat keuntungan yang dirasakan dengan harapan mereka, dan nasabah menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kualitas layanan. Dengan demikian, alternatif yang dipilih oleh nasabah setidaknya harus memberikan hasil yang memenuhi harapan mereka (Rangkuti, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, 2000)

Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah Nasabah dari 2021-2022

<b>Tahun</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Arum	6	10
Tabungan Emas	541	741
Rahn	2.125	2.546
Amanah	126	87

( Sumber : Pegadaian Syariah cabang Martapura).

Dari data dan penjelasan yang tersedia perkembangan produk Pegadaian

Syariah Cabang Martapura dari tahun 2021 sampai 2022 meningkat. Peningkatan tersebut berkorelasi dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Secara umum, kepuasan pelanggan dianggap sebagai alasan yang mendasar untuk menjaga eksistensi, kelangsungan, dan perkembangan bisnis (Nasir & Hastuti, 2014).

Sebagai lembaga yang dimiliki oleh pemerintah, Pegadaian syariah harus mencapai kinerja yang sangat baik. Hal ini karena jika ada Pegadaian syariah yang memberikan layanan yang kurang memuaskan kepada nasabahnya, tidak dapat disangkal bahwa hal tersebut dapat memengaruhi reputasi seluruh Pegadaian syariah secara keseluruhan. Kondisi seperti ini justru dapat merugikan Pegadaian. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan, ini dapat merugikan nasabah, sehingga menyebabkan nasabah kehilangan kepercayaan atau mungkin enggan menjadi nasabah di Pegadaian syariah tersebut. Oleh karena itu, untuk berhasil dalam persaingan, Pegadaian harus memiliki kemampuan untuk merespons dan memahami kebutuhan nasabah secara tepat pada setiap waktu. Kepuasan nasabah menjadi indikator yang paling utama dalam menilai hasil kinerja Pegadaian syariah.

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari perbandingan hasil kinerja suatu produk terhadap harapan nasabah, yang disimpulkan sebagai indikator kepuasan nasabah. Jika kinerja Pegadaian Syariah memberikan berada dibawah level harapan nasabah, maka para nasabah akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika Pegadaian Ayariah memberikan hasil kinerja lebih tinggi diatas harapan nasabah para nasabah akan puas dan senang dengan

pengalaman mereka dalam berurusan dengan Pegadaian syariah. Ini akan mendorong masyarakat untuk memiliki minat yang besar menjadi nasabah Pegadaian syariah dengan alasan seperti membutuhkan dana cepat dan ingin menjaga hak kepemilikan mereka atas barang yang mereka gadai (Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, 2006). Oleh karena itu, mereka lebih memilih untuk menggadaikan barang mereka daripada menjualnya, karena selain nasabah bisa mendapatkan dana yang mereka butuhkan, nasabah tidak akan kehilangan hak kepemilikan atas barang tersebut. Sementara itu, jika nasabah menjual barang yang nasabah miliki, nasabahkan mendapatkan dana yang nasabah perlukan, tetapi kehilangan hak kepemilikan.

Kepuasan pelanggan saat ini menjadi perhatian utama, dan banyak perusahaan mengalokasikan sumber daya mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam usaha untuk mempertahankan hubungan bisnis yang berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan, pelayanan berkualitas dapat dianggap sebagai strategi yang efektif menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting, dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi dapat menghasilkan nilai yang signifikan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang unggul adalah suatu hal yang sangat diharapkan oleh pelanggan. Karena itu, Pegadaian Syariah memiliki kewajiban memberikan pelayanan terbaik keseluruhan nasabahnya. Kualitas pelayanan adalah alat digunakan untuk mengukur sejauh mana perbedaan

antara apa yang sebenarnya diberikan kepada pelanggan dan harapan terhadap layanan diterima. (Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, 2006).

Pelayanan pada dasarnya mengacu pada tindakan yang diberikan oleh organisasi maupun individu kepada nasabah, yang bersifat abstrak dan tidak berwujud. Di Indonesia, secara umum, kualitas pelayanan masih dinilai kurang memadai dan dianggap lambat, sehingga perusahaan dan lembaga lain perlu mengatasi masalah ini untuk memperbaiki citra mereka. Masalah, pada dasarnya, terkait dengan ketidaksesuaian antara situasi yang ada dengan harapan. Ini juga berlaku dalam industri pegadaian, di mana kemajuan teknologi yang cepat membuat produk-produk sulit dipertahankan karena mudah ditiru oleh pesaing. Oleh karena itu, pentingnya menerapkan pelayanan terbaik dan berkualitas bertujuan menciptakan pengalaman luar biasa dan memenuhi harapan nasabah, sehingga membuat mereka merasa puas.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat erat. Kualitas layanan berperan penting dalam membangun hubungan yang kuat antara pegadaian syariah dan nasabah. Hubungan semacam ini, jika berlangsung dan berkelanjutan memiliki manfaat kepada Pegadaian Syariah dapat memahami harapan dan kebutuhan nasabah. Pada dasarnya, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah terhadap produk atau layanan akan memengaruhi perilaku mereka di masa yang akan datang.

Mengacu pada konteks tersebut, peneliti merasa tertarik untuk menggali lebih dalam permasalahan tersebut melalui penelitian yang berjudul: "**Korelasi**

## **Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura."**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian awal, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pada Pegadaian Syariah Cabang Martapura?
2. Bagaimana signifikansi hubungan, kekuatan hubungan, dan arah hubungan korelasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pada Pegadaian Syariah Cabang Martapura?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan manfaat dari penelitian menjawab dari rumusan masalah berupa:

1. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pada Pegadaian Syariah Cabang Martapura.
2. Mengetahui signifikansi hubungan, kekuatan hubungan, dan arah hubungan korelasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk pada Pegadaian Syariah Cabang Martapura

## **D. Signifikansi Penelitian**

### Manfaat Peneliti

1. Menjadi informasi yang tepat untuk mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan dalam masalah ruanglingkup Pegadaian Syariah.

### Manfaat Teoritis

2. Penelitian ini semoga menjadi sebagian salah satu alternative yang bernilai tambah terhadap perlunya mengetahui korelasi kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan produk rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang martapura.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Kepuasan Nasabah**

Kata "kepuasan" memiliki defini kata berasal dari bahasa, yaitu "satis" bermakna memadai atau cukup, serta "facio" bermakna melakukan atau membuat. Dalam konteks ini, kepuasan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi atau membuat sesuatu menjadi cukup baik. Menurut Kotler, kepuasan merujuk pada perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. (Kotler, Keller, & Chernev, 2022). Hawkins dan Lonney, sebagaimana disampaikan oleh Tjiptono, telah mengidentifikasi beberapa tanda atau indikator kepuasan nasabah, termasuk kepuasan nasabah secara keseluruhan, sejauh kesesuaian dengan harapan, minat untuk melakukan pembelian ulang, serta kemauan untuk merekomendasikan.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bisa dimaknai sebagai perbandingan antara ekspektasi layanan yang dimiliki oleh konsumen dengan layanan yang benar-benar mereka terima. (Fandy & Chandra, Service, Quality, and Satisfaction., 2005). Menurut (Kotler, Keller, & Chernev, 2022) kualitas pelayanan dapat dijabarkan kedalam lima bagian berupa *tangibles, reliability, assurance, emphaty, dan responsiveness*.

### F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil kajian dan analisis penulis mengenai penelitian ini, penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan namun mempunyai beberapa perbedaandengan peneliti ini.

- a. Penelitian berjudul "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk pada Pegadaian Syariah," yang diteliti oleh Ula, bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian mengadopsi pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah pelanggan tetap dari koran harian Fajar di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif tingkat kepuasan pelanggan terhadap Produk Pegadaian Syariah. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menerapkan pendekatan kualitatif dengan fokus pada evaluasi pelayanan. (Ula, 2016)
- b. Penelitian dari (Hadijah, Zukhri, & Suwena, 2015) dengan judul “ Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah Kantor Cabang Denpasar (KCPS)”. Dalam penelitian pada skripsi Siti Hadijah peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui apa



yang menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan Pegadaian Syariah Denpasar. Adapun persamaan dari hasil penelitian Siti Hadijah adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan perbedaannya peneliti dalam proposal skripsi ini lebih dalam untuk meneliti tingkat kepuasan pelayanan terhadap nasabah.

- c. Penelitian dari skripsi (Pramudya, 2019) berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan Ar-Rum di Pegadaian Syariah”. Dalam penelitian skripsi Fitri Novianti Pramudya memiliki tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah. Adapun persamaan dari hasil penelitian Fitri Novianti. Pramudya adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan perbedaannya peneliti dalam proposal skripsi ini lebih dalam untuk meneliti tingkat kepuasan pelayanan terhadap nasabah. Jadi hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- d. Penelitian ke empat dari jurnal dengan judul “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Customers of Commercial Bank of Ceylon PLC Trincomalee District*”. Dalam penelitian jurnal (Navaratnaseelan & Elangkumaran, 2014) memiliki tujuan penelitian menginvestigasi hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan model SERVQUAL sebagai landasan. Dalam

penelitian ini, berbagai aspek kualitas layanan seperti *Tangibility*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* dianggap sebagai variabel bebas, sementara kepuasan pelanggan dianggap sebagai variabel terikat. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode statistik inferensial. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, menjaga mutu layanan yang tinggi di dalam komersial bank akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal, sedangkan mutu layanan yang kurang baik dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan, bahkan potensial kehilangan pelanggan.

- e. Penelitian ke lima dari jurnal dengan judul "*Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction In Airlines Industry*". Dalam penelitian jurnal (Thirunavukkarasu & Nedunchezian, 2019) memiliki tujuan penelitian untuk menguji hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan model pengukuran reflektif-formatif. Menggunakan metodologi berbasis survei; tanggapan dari penumpang yang melakukan perjalanan antara India dan Eropa dikumpulkan. *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Maskapai Penerbangan. Temuan penelitian memprediksi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada layanan maskapai penerbangan

dengan menggunakan model pengukuran reflektif-formatif orde kedua.

- f. Penelitian ke enam dari jurnal dengan judul “*The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector*”. Dalam penelitian jurnal (Minh & Huu, 2016) memiliki tujuan penelitian mengembangkan dan menguji secara empiris keterkaitan antara kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah dalam konteks perbankan ritel. Dalam penelitian ini, pertama, disarankan model penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Hipotesis kemudian diajukan dan diuji dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (CFA) dan teknik pemodelan persamaan struktural (SME). Analisis mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan anteseden penting dari loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan non-linear antara ketiga konstruk dan menekankan perlunya memperlakukan loyalitas pelanggan
- g. Penelitian ke tujuh dari jurnal dengan judul “*An investigation of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Melaka Bookstore*”. Dalam penelitian jurnal (Rashid, Hamid, Said, & Musa, 2020) memiliki tujuan penelitian mencoba mendeskripsikan hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada *business-to-consumer* (B2C). Penelitian ini akan fokus pada toko buku terpilih seperti toko buku Popular,

toko buku MPH, toko buku TS Commerce, Kedai Buku Pintar Sdn Bhd dan toko buku lain yang terletak di kawasan Melaka Tengah. Berdasarkan analisis regresi, hanya dua variabel dari lima variabel yang signifikan. Dua variabel yang signifikan adalah keandalan dan empati namun mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan.

- h. Penelitian ke delapan dari jurnal dengan judul “*An investigation of the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Melaka Bookstore*”. Dalam penelitian jurnal (Rashid, Hamid, Said, & Musa, 2020) memiliki tujuan penelitian mencoba mendeskripsikan hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada *business-to-consumer* (B2C). Penelitian ini akan fokus pada toko buku terpilih seperti toko buku Popular, toko buku MPH, toko buku TS Commerce, Kedai Buku Pintar Sdn Bhd dan toko buku lain yang terletak di kawasan Melaka Tengah. Berdasarkan analisis regresi, hanya dua variabel dari lima variabel yang signifikan. Dua variabel yang signifikan adalah keandalan dan empati namun mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan.
- i. Penelitian ke sembilan dari jurnal dengan judul “*Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in military peacekeeping missions*”. Dalam penelitian jurnal (Ismail, et al., 2013) memiliki tujuan menguji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan data yang diperoleh dari tentara Malaysia yang terlibat dalam misi penjaga perdamaian di suatu negara Timur Tengah. Desain/metodologi/pendekatan: Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* yang

memungkinkan para peneliti untuk mengintegrasikan literatur kualitas layanan, wawancara semi terstruktur dan survei aktual untuk mengumpulkan dan memeriksa data untuk mendapatkan hasil yang optimal. Temuan: Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel daya tanggap dan jaminan mencerminkan korelasi yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *tangibility*, *reliabilitas* dan empati mempunyai hubungan yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **H. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam mengemukakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, di Pegadaian Syariah Cabang Martapura. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Cabang Martapura, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Martapura. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka kepuasan nasabah kemungkinan akan rendah pula.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan mencakup penjelasan ringkas mengenai konten setiap bab yang akan disajikan dalam penelitian ini..

### **BAB I       Pendahuluan.**

Menjabarkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan tata cara penulisan.

**BAB II           Kajian Teori dan Kerangka Pikir.**

Menjabarkan terkait informasi terkait konsep kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, dan gadai syariah.

**BAB III           Metode Penelitian.**

Menjabarkan metode pendekatan penelitian yang diterapkan, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data, dan langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

**BAB IV           Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Menjabarkan hasil analisa dan hasil dari penelitian, presentasi data, metode pengolahan data, serta analisis data yang relevan.

**BAB V           Penutup**

Bab ini akan menjabarkan hasil kesimpulan dan rekomendasi yang berdasarkan temuan penelitian.