

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yakni menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pegadaian merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Selain menyediakan layanan gadai (*Ar Rahn*), pembayaran listrik telpon serta kepemilikan kendaraan bermotor dan logam mulia pegadaian juga menyediakan pembiayaan untuk UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang pembayarannya dilakukan secara angsuran dengan menggunakan secara gadai maupun fidusia dalam produk ar Rum (*Ar Rahn* dalam usaha mikro) (Muftifiandi, 2015).

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–nasabah nya dengan tujuan untuk mempermudah umat manusia untuk memperoleh dana tunai dengan cepat tanpa ada unsur *riba*. Salah satunya Pegadaian Syariah UPS Murjani yang telah berdiri sejak 2008

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 UPS Murjani yang sangat diminati nasabah yakni produk *rahn* yang memiliki arti lain adalah gadai.

Dengan semakin 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 oleh lembaga keuangan syariah perbankan maupun *non* bank kepada nasabah dengan memiliki tujuan untuk menarik perhatian nasabah pada produk yang telah mereka tawarkan dengan misi untuk mendapatkan kepercayaan nasabah kepada lembaga pegadaian syariah, dengan banyaknya lembaga pegadaian syariah yang telah berdiri maka semakin meningkat pula persaingan pada produk ekonomi syariah sehingga lembaga pegadaian syariah menyiapkan berbagai macam strategi 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 pegadaian syariah lainnya, dengan banyaknya persaingan tersebut diharapkan lembaga pegadaian syariah harus menjalankan strategi dengan baik agar menarik perhatian nasabah untuk menggunakan produk yang di tawarkan pegadaian syariah yakni produk *rahn*,

untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah pada suatu produk diharapkan pihak pegadaian 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 pegadaian syariah. Salah satu lembaga pegadaian syariah yang masih berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya yaitu pegadaian syariah di Kota Banjarbaru yang berdiri sejak 2008 hingga saat ini. Pegadaian Syariah UPS Murjani mengalami perkembangan yang signifikan dari sisi peningkatan nasabah dan pendapatan.

Salah satu alasan yang mendasari peneliti melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani ini karena adanya wawancara peneliti dengan ibu Aina sebagai salah satu nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani, pada hari rabu, 11 Januari 2023, pukul 10.30 WIB, nasabah menyatakan cukup puas dengan pelayanan produk *rahn* di pegadaian syariah yang tidak ribet dan tarif yang diberikan bersaing. Namun ibu Aina juga memberikan beberapa keluhan seperti tempat/ruangan yang kurang luas, kursi pada ruang tunggu yang kurang, sehingga kalau antrian sedang penuh nasabah harus menunggu dengan berdiri baik di dalam atau di luar ruangan, dan customer service terkadang yang kurang cepat dalam melayani nasabah. Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat

fakta dilapangan bahwa nasabah lumayan puas dengan persyaratan dan tarif yang diberikan terhadap produk Rahn namun juga masih banyak komplain atau keluhan nasabah terhadap PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani. Dengan demikian dapat diindikasikan adabeberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh PT. Pegadaian UPS Murjani. Dari hal diatas maka perlu bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya dari kualitas pelayanan melaikan juga mengenai bauran pemasarannya. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perlu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan mengenai kinerja pelayanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan peneliti 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 **“PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PRODUK PEMBIAYAAN RAHN PT. PEGADAAIN SYARIAH UPS MURJANI”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan produk pembiayaan rahn yang di berikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani sudah memenuhi harapan nasabah?

2. Bagaimana Hasil Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Rahn di Pegadaian Syariah UPS Murjani?
3. Atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh Pegadaian Syariah UPS Murjani agar kualitas pelayanan meningkat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan produk rahn di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani sudah memenuhi harapan nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengukuran kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk rahn di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani.
3. Untuk menentukan atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh Pegadaian Syariah UPS Murjani agar kualitas pelayanan meningkat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang ditujukan untuk berbagai pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini, disajikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada peneliti berupa wawasan, pemahaman, dan pengalaman yang berkaitan dengan proses layanan produk rahn di Pegadaian Syariah serta hal apa saja yang

mempengaruhi kriteria kepuasan nasabah terhadap produk tersebut.

2. Bagi PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya mengambil keputusan dan pengembangan layanan produk sehingga dapat menarik lebih banyak minat nasabah.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya. Serta sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas maksud dari judul penelitian ini serta menghindari dari terjadinya kesalahpahaman dan kekeliruan, maka peneliti memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kriteria

Dalam proses pengambilan keputusan dibutuhkan adanya kriteria sebelum memutuskan suatu alternatif pilihan. Kriteria digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan, karena kriteria menunjukkan definisi dari suatu masalah dalam bentuk konkret.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kriteria adalah ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu.

Kriteria adalah standar penentuan atau aturan-aturan dasar yang mana

alternative keputusan-keputusan diurutkan menurut keinginan kriteria itu sendiri, atau dengan kata lain kriteria adalah suatu istilah umum yang meliputi konsep-konsep dari atribut dan sasaran (Malczewski, 1999).

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2008:138). Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Daryanto, 2014:90)

3. Layanan / Pelayanan

Menurut Kotler, (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Moenir (2002:6), Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

4. Pembiayaan Rahn

Pembiayaan rahn adalah salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah yang merupakan pemberian pinjaman secara syariah dengan menggunakan akad rahn yang diberikan kepada seluruh golongan nasabah

untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang bisa berupa emas, barang electronic, ataupun kendaraan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini berisikan bab yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yaitu fenomena yang menjadi sebab penelitian ini dilakukan, identifikasi masalah yaitu masalah-masalah yang terdapat dalam penelitian ini, batasan masalah untuk memudahkan peneliti dalam mengungkapkan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, Bab ini membahas kerangka teori, penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini membahas metode penelitian membahas jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini membahas hasil penelitian, klarifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya.

BAB V PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan

hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian terdahulu diambil dari skripsi Ahmad Mutamimul Ula, yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pegadaian Syariah”. Ahmad Mutamimul Ula adalah seorang mahasiswa dari jurusan Konsentrasi Perbankan Syariah di kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penulis telah lulus pada tahun 2016. Adapun persamaan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sama-sama memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana kriteria kepuasan nasabah terhadap layanan produk sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan metode analisisnya, Ahmad Mutamimul Ula menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kuantitatif pada penelitiannya, sedangkan dalam penelitian skripsi ini metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif berdasarkan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA).

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Ciputat Raya kepada nasabah *Arrum* tinggi. Faktanya penelitian ini menunjukkan rentang nilai indeks sebesar 10-100, responden rata-rata memiliki indeks kualitas pelayanan sebesar 77,26 yang berarti tinggi. Citra produk dinilai responden sangat tinggi. Faktanya penelitian ini menunjukkan bahwa rentang nilai indeks sebesar 10-100, responden rata-rata memiliki indeks citra produk sebesar 83,25 yang berarti sangat tinggi.

2. Penelitian oleh Umar Sahrul Ramdahn (2020) yang berjudul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang). Hasil penelitian ini enam (6) atribut pelayanan kritis yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk manajemen Bank BNI Syariah. Atribut-atribut pelayanan tersebut merupakan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Bank BNI Syariah agar tetap memiliki keunggulan bersaing. Atribut P1 dengan nilai gap -0,380 dan tingkat persepsi 3,900, atribut P28 dengan nilai gap -0,470 dan tingkat persepsi 4,040, atribut P12 dengan nilai gap -0,540 dan tingkat persepsi 4,060, atribut P24 dengan nilai gap -0,480 dan tingkat persepsi 4,060, atribut P14 dengan nilai gap -0,580 dan tingkat persepsi 4,070, dan atribut P13 dengan nilai gap -0,510 dan tingkat persepsi 4,080. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu meneliti nasabah bank, sedangkan penelitian ini meneliti nasabah pegadaian syariah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Depi Riski Amelia, yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan Rahn Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. Depi Riski Amelia adalah seorang mahasiswa dari jurusan Perbankan Syariah di kampus UIN Raden Intan Lampung. Penulis telah lulus pada tahun 2018. Adapun persamaan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sama-sama memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana kriteria kepuasan nasabah terhadap layanan produk *Rahn*, sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan

metodenya, Depi Riski Amelia menggunakan metode Jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan dalam penelitian skripsi ini metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif berdasarkan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). diketahui bahwa hasil uji determinasi pada Output model summary dari analisis regresi berganda tpeatnya pada kolom Adjusted R² sebesar 0,529. Jadi pengaruh akad rahn, barang jaminan, biaya pemeliharaan dan sisa barang jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah yaitu sebesar 52.9%, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 52,9\%) = 47.1\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Penelitian oleh Baiq Irma Pujiastuti (2019) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Beramal Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Dan Customer Satisfaction Index Di PT. BPRS PNM Patuh Beramal Mataram. Dari hasil analisis menggunakan metode IPA terdapat 1 atribut yang terdapat dalam prioritas utama yang memerlukan perbaikan. Kemudian hasil analisis dengan metode CSI, BPRS PNM Patuh Beramal mendapatkan skor kepuasan sebesar 88% yang artinya nasabah merasa “sangat puas”. Jadi bisa dikatakan bahwa kinerja pelayanan dari BPRS PNM Patuh Beramal sudah bagus, tetapi harus tetap ditingkatkan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya masih kurang memuaskan bagi nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah tersebut. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah penelitian sebelumnya meneliti tingkat kepuasan nasabah

tabungan wadiah sedangkan saya meneliti kriteria kepuasan nasabah pengguna produk pembiayaan rahn.