BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem keuangan merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Keberadaan sistem keuangan yang sehat dan inklusif berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan dan layanan keuangan yang produktif. Di Indonesia, sistem keuangan terdiri dari lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank, yang masing-masing memiliki fungsi strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat.

Lembaga keuangan bank, seperti bank umum dan bank pembiayaan rakyat, berperan sebagai intermediary utama dalam menghimpun dana dan menyalurkannya kembali melalui kredit atau pembiayaan. Sementara itu, lembaga keuangan non-bank hadir untuk melengkapi fungsi perbankan dengan menyediakan layanan keuangan yang lebih spesifik, seperti pembiayaan berbasis jaminan, asuransi, dana pensiun, pasar modal, dan pegadaian. Keberadaan lembaga keuangan non-bank menjadi alternatif penting bagi masyarakat, khususnya kelompok menengah ke bawah, dalam memperoleh akses keuangan yang cepat dan mudah. Salah satu lembaga keuangan non-bank berbasis syariah yang berperan penting dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat adalah PT. Pegadaian Syariah. Pegadaian Syariah menyediakan layanan pembiayaan dengan prinsip rahn (gadai) dan akad syariah lainnya, yang bertujuan membantu masyarakat memenuhi

kebutuhan dana secara cepat, aman, dan sesuai syariat Islam. Pegadaian Syariah memiliki karakteristik layanan yang dekat dengan masyarakat, khususnya segmen menengah ke bawah, pelaku usaha mikro, dan masyarakat yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek. Oleh karena itu, interaksi langsung antara pegawai dan nasabah terjadi secara intensif, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang sangat dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan produk dan pembiayaan syariah yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin, diketahui bahwa terdapat perbedaan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagian nasabah menyatakan telah memperoleh pelayanan yang baik, namun terdapat pula beberapa nasabah yang mengharapkan peningkatan pada aspek tertentu, seperti kecepatan pelayanan pada saat kondisi ramai, kejelasan informasi mengenai produk dan prosedur layanan, kemudahan memperoleh informasi, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Selain itu, beberapa nasabah juga mengharapkan adanya komunikasi yang lebih intensif dan personal dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa harapan dan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh nasabah dapat berbeda-beda sehingga perlu dilakukan pengukuran secara lebih objektif untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Meskipun hasil observasi awal menunjukkan adanya beberapa harapan dan keluhan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, kondisi tersebut belum dapat menggambarkan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. Hingga saat ini belum tersedia informasi yang terukur mengenai seberapa besar tingkat kepuasan

nasabah terhadap pelayanan di PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin. Apabila kondisi tersebut tidak dievaluasi secara sistematis, maka pihak pegadaian akan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran indeks kepuasan nasabah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar diperoleh gambaran yang objektif dan kuantitatif mengenai tingkat kepuasan nasabah sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, penelitian mengenai pengukuran kepuasan nasabah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan syariah, seperti Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengukur indeks kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah non-bank, khususnya Pegadaian Syariah, masih relatif terbatas. Padahal Pegadaian Syariah memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dengan perbankan karena karakteristik layanan dan tujuan transaksi yang berbeda. Kondisi tersebut menunjukkan adanya penelitian *(research gap)* yang perlu dikaji lebih lanjut sehingga pengukuran indeks kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian ini memiliki kebaruan *(novelty)* berupa pengukuran tingkat kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah non-bank menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL. Selain memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan

nasabah Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengukuran kepuasan nasabah pada sektor gadai syariah yang hingga saat ini masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada sektor perbankan syariah.

Dalam konteks industri keuangan syariah, kepuasan nasabah memiliki dimensi yang lebih luas. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan kemudahan layanan, tetapi juga oleh kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan amanah. Nasabah lembaga keuangan syariah menaruh harapan besar bahwa setiap transaksi yang dilakukan terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir, serta dilaksanakan sesuai nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dalam lembaga keuangan syariah mencerminkan keberhasilan lembaga dalam mengintegrasikan kinerja pelayanan dengan nilai-nilai syariah. Hal ini menjadikan pengukuran kepuasan nasabah sebagai indikator penting tidak hanya dari sisi bisnis, tetapi juga dari sisi etika dan tanggung jawab moral lembaga.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga jasa keuangan. Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam *Customer Satisfaction Theory*, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan (*expectation*) dan kinerja aktual (*performance*) dari suatu layanan. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Dalam konteks lembaga keuangan syariah, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh aspek fungsional seperti kecepatan dan kemudahan, tetapi juga oleh nilai spiritual berupa kepatuhan terhadap prinsip syariah yang menjadi

sumber kepercayaan (*trust*) bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (keandalan) kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten; *Responsiveness* (daya tanggap) kesediaan petugas membantu nasabah dan memberikan layanan cepat; *Assurance* (jaminan) kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan; *Empathy* (empati) perhatian pribadi terhadap kebutuhan nasabah; *Tangibles* (bukti fisik) penampilan fasilitas, sarana, dan lingkungan fisik yang mendukung layanan.

Secara akademis, pegadaian Kebun Bunga dipilih dengan pertimbangan karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu lokasi strategis, intensitas interaksi pelayanan yang tinggi, serta nasabah yang beragam dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. sehingga unit ini tepat dijadikan objek penelitian untuk mengukur indeks kepuasan nasabah dan mengevaluasi kualitas pelayanan Pegadaian Syariah secara empiris.

Nasabah Pegadaian Syariah unit kebun bunga berasal dari latar belakang yang beragam, seperti masyarakat menengah ke bawah, pelaku usaha mikro dan kecil, pedagang, karyawan, hingga ibu rumah tangga. Keberagaman karakteristik nasabah tersebut mencerminkan variasi kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran indeks kepuasan nasabah di unit ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai kualitas pelayanan Pegadaian Syariah serta menjadi dasar evaluasi dan peningkatan layanan di masa mendatang.

Penelitian mengenai kepuasan nasabah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan dimensi SERVQUAL telah banyak dilakukan pada sektor jasa, khususnya perbankan syariah. Namun, penelitian yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin sebagai lembaga keuangan syariah non-bank masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menilai kualitas pelayanan atau kepuasan nasabah secara deskriptif, sedangkan penelitian ini mengukur kepuasan nasabah secara kuantitatif melalui indeks CSI berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur, sekaligus memberikan informasi empiris yang relevan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Pegadaian Syariah.

B. Rumusan Masalah

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

Seberapa Besar Nilai Indeks Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction Index/CSI)* di PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Kota Banjarmasin Berdasarkan Hasil Pengukuran Pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah;

Untuk Menghukur dan Menganilisis nilai Indeks Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction Index*/*CSI*) di PT. Pegadaian Syariah Unit Kebun Bunga Banjarmasin berdasarkan hasil pengukuran lima dimensi kualitas pelayanan.

D. Signifikasi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian manajemen pemasaran dan ekonomi syariah, khususnya dalam pengukuran "Indeks Kepuasan Nasabah" (*Customer Satisfaction Index*) di lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian ini memperkuat penerapan teori-teori seperti *Customer Satisfaction Theory* (Kotler & Keller, 2009) dan *Service Quality Theory (SERVQUAL)* (Parasuraman et al., 1988), yang secara konseptual menjelaskan hubungan antara harapan, kinerja, dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan berbasis nilai-nilai Islam. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan model pengukuran kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah menggunakan pendekatan kuantitatif yang terukur dan terstandar seperti CSI *Customer Satisfaction Index.*

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi PT. Pegadaian Syariah Kebun Bunga Kota Banjarmasin Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas dan terukur mengenai tingkat indeks kepuasan nasabah terhadap berbagai aspek pelayanan. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Dengan

mengetahui atribut pelayanan yang dinilai penting namun belum memuaskan, pegadaian syariah dapat menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

b. Bagi Nasabah dan Mayarakat

Penelitian ini memberi ruang bagi nasabah untuk menyampaikan persepsi dan harapan mereka terhadap layanan pegadaian syariah. Dengan adanya hasil pengukuran indeks kepuasan, nasabah dapat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi dalam Islam.

c. Bagi Akademisi dan Dunia Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan referensi empiris dan bahan ajar dalam bidang manajemen pelayanan syariah, pemasaran jasa, dan riset perilaku nasabah. Selain itu, penelitian ini menambah literatur tentang penerapan metode *Customer Satisfaction Index* di lembaga keuangan syariah Indonesia, yang masih relatif terbatas dibandingkan sektor perbankan.

d. Bagi Regulator dan Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) untuk memahami pentingnya pengukuran kepuasan nasabah sebagai indikator kinerja layanan syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan standar pelayanan syariah yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan umat.