

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis pada dunia usaha semakin ketat. Suatu produk yang akan diterima dan yang akan bertahan dalam kompetisi pasar adalah produk yang dapat memberikan kepuasan maksimal pada konsumen. Salah satu yang dapat menarik konsumen ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menjadi salah satu faktor yang dapat menarik keinginan konsumen untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi lebih loyal terhadap perusahaan.¹

Seiring dengan perkembangan sektor perbankan di Indonesia, bank-bank yang ada berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya guna menarik nasabah baru dan juga untuk menjaga loyalitas nasabah lama. Hal tersebut berlaku pula untuk perkembangan perbankan syariah saat ini yang semakin menunjukkan *tren* positif.²

¹Wirdayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru”, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2No 1, (2017), h. 1.

²Abd Rauf Barri, *Gadai Emas Pada Lembaga Keuangan Syariah*”, Al-Kharaj, Journal of Islamic Economic and Business , Vol. 1 No 2, (2019), h. 82–83.

Kualitas layanan adalah salah satu penentu penting keberhasilan bank, namun seringkali kualitas layanan sangat sulit untuk di ukur karena karakteristiknya yang khas. Model konseptual kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman et al. Model ini terdiri dari banyak dimensi seperti: keandalan, daya tanggap, kompetensi, sopan santun, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pemahaman kualitas layanan pelanggan.³ Untuk memenuhi keinginan nasabah (pelanggan) kehandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.⁴

Dalam pelayanan jasa ini menjadi salah satu produk yang banyak diminati masyarakat pada akhir-akhir ini. Hal tersebut dikarenakan emas merupakan produk yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. Bahkan masyarakat cenderung menggunakan gadai emas menjadi suatu bentuk investasi. Gadai emas syariah ini dapat dimanfaatkan oleh nasabah yang membutuhkan dana jangka pendek dan keperluan yang mendesak.⁵

Hadirnya gadai emas merupakan respon baik Bank Syariah, akan kebutuhan dana yang terus meningkat

³Zulfadli Hamzah et al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Costing, Journal of Economic, Business and Accounting*, Vol.3No. 1, (2019), h. 99.

⁴Lukman Hakim Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas”, *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, Vol. 8No. 2, (2018), h. 43.

⁵M. Ayu Ramadhana Sari, “Analisis Akuntansi Pembiayaan Gadai Emas Berdasarkan Psak 107”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, Vol. 2, No. 3, (2017), h. 133.

dikalangan masyarakat. Gadai emas bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan prinsip saling tolong menolong. Produk gadai emas merupakan produk pembiayaan yang menarik dan banyak diminati oleh berbagai kalangan masyarakat karena gadai emas dapat menjadi solusi terbaik untuk masyarakat atau nasabah yang membutuhkan modal kerja atau modal konsumtif secara cepat dengan hanya menggadaikan emas yang dimiliki, selain itu proses pengembalian pinjaman gadai sangat fleksibel sesuai kemampuan dan saat jatuh tempo dapat diperpanjang kembali jangka waktunya sesuai SOP yang berlaku.⁶

Gadai merupakan praktik transaksi keuangan yang sudah lama dalam sejarah peradaban manusia. Sistem rumah gadai yang paling tua terdapat di negara Cina pada 3.000 tahun yang silam, juga di benua Eropa dan kawasan Laut Tengah pada zaman Romawi dahulu. Namun di Indonesia, praktik gadai sudah berumur ratusan tahun, yaitu dimana warga masyarakat telah terbiasa melakukan transaksi utang-piutang dengan jaminan barang⁷.

Pada prinsipnya, ketika kita melakukan transaksi gadai, kita menyerahkan barang yang kita miliki untuk mendapatkan pinjaman dana. Atas pinjaman dana tersebut,

⁶Nicki Pratiwi, “Strategi Bank Syariah Dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas (Studi Kasus Pada Bri Syariah),” Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, Vol. 5, No. 1, (2019), h. 2.

⁷Nanda Safarida, “Gadai Dan Investasi Emas: Antara Konsep Dan Implementasi,” Jurnal Investasi Islam Vol.6, No.1 (2021), h. 79.

kita dibebankan beberapa macam biaya hingga waktu kita dapat melunasi pinjaman tersebut. Dalam Surat Al-Baqarah Ayat 283 Allah SWT berfirman :

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Produk gadai emas adalah salah satu produk perbankan syariah yang sangat potensial untuk dikembangkan. Gadai di perbankan syariah dikategorikan sebagai salah satu produk pemberian pembiayaan dengan perjanjian utang piutang, di

mana kreditur harus menggadaikan barang jaminannya kepada debitur. Produk gadai (*Rahn*) memiliki kombinasi akad di dalamnya, yakni transaksi di mana satu pihak menerima pinjaman dengan akad (*Qardh*) dengan jaminan tertentu. Jaminan tersebut kemudian dipelihara pihak pemberi jaminan dengan menggunakan akad sewa-menyewa (*Al-ijârah*), pihak pemelihara (*Murtahin*) memungut keuntungan dari proses pemeliharaan.⁸

Kenaikan harga emas beberapa waktu belakangan ini membuat banyak orang beramai-ramai menjadikan emas sebagai instrumen investasi karena menjanjikan keuntungan yang lebih baik. Harga emas 10 tahun tumbuh 40 persen pertahun. Harga emas yang tinggi dan terus naik dari waktu ke waktu juga membawa berkah untuk perbankan yang menyediakan produk jasa gadai emas syariah.⁹

Dalam pemasaran jasa perbankan syariah, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangibile*) dan memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut sehingga pemberi jasa paham dan mengerti hal-hal yang mesti di perbaiki untuk pelayanan selanjutnya pada produk yang telah

⁸Ahmad Maulidizen, “Aplikasi Gadai Emas Syari’ah: Studi Kasus Pada BRI Syari’ah Cabang Pekanbaru”, Falah: Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.1, No.1, (2016), h. 78.

⁹Hadi, A Chairul, “Instrumen Investasi Syariah,” Al-Iqtishad Vol. IV, No. 2, (2012), h. 183.

dipasarkan.¹⁰ Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah¹¹.

Dalam praktiknya gadai mempunyai banyak barang yang menjadi jaminan baik meliputi barang bergerak dan barang tidak bergerak, akan tetapi dalam kesempatan kali ini penulis mengambil fenomena gadai yang menggunakan jaminan emas (barang tidak bergerak). Kemudian seiring bermunculannya produk gadai emas para nasabah belum banyak mengetahui adanya produk tersebut sehingga perlu adanya tindakan yang membuat para nasabah lebih tahu dan tertarik akan produk gadai emas ini, adapun teori yang di ambil peningkatan kualitas layanan terhadap produk ini.¹²

Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang meluncurkan produk gadai emas. Kecenderungan nasabah akan menggadaikan emasnya pada harga emas sedang naik, karena dengan harga emas yang sedang naik nasabah akan mendapatkan pinjaman yang lumayan cukup besar. Sebaliknya saat harga turun masyarakat akan cenderung untuk menahan atau membeli emas. Hasil wawancara dengan Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu diketahui bahwa

¹⁰Lukman Hakim Siregar, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan*”, h. 65.

¹¹Atmaja, J, “*Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB*”, Jurnal Ecodemica, Vol. 2, No. 1, h. 50.

¹²Prayitno, E. H, Skripsi, “*Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggadaikan Emas Di Baitulmalwa Tamwil*”, (Cirebon: Prayitno, E.H, 2013), h. 15.

layanan gadai emas mendapat minat yang cukup besar dari masyarakat untuk menggunakan produk gadai emasnya. Adapun jumlah nasabah aktif untuk produk gadai emas ini yaitu 167 orang. Data ini menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap produk gadai emas yang ditawarkan.¹³ Namun demikian hasil observasi diketahui bahwa karyawan divisi gadai Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu yang bertugas pada bagian ini berjumlah 2 orang yaitu bagian *Customer Service* (CS) dan penaksir gadai. Dengan minimnya jumlah petugas gadai dan jumlah nasabah yang tinggi penulis berasumsi bahwa pelayanan gadai yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu tidak akan berjalan maksimal karena keterbatasan jumlah *customer service* bagian gadai.

Selain wawancara dengan bagian *customer service* gadai, penulis juga mewawancarai nasabah bank yang sudah pernah gadai di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu, yang menyatakan bahwa: “Saya sudah sering gadai emas di bank syariah ini. Saat saya membutuhkan dana untuk usaha saya menggadaikan perhiasan berupa kalung emas dengan berat 40 gram. Dengan kalung emas 45 gram tersebut saya menerima uang sebesar 10 juta serta saya harus membayar uang administrasi dan uang sewa. Waktu pengembalian uang pokok ditambah uang sewa itu selama empat bulan. Walaupun saya sudah sering melakukan gadai

¹³Joni, Staff Divisi Pelayanan Produk Gadai BSM Bengkulu Wawancara pada 2 Mei 2022.

emas, tetapi saya tidak paham dengan sistem akad, tingkat penaksiran terhadap pencairan pembiayaan, prosedur dan mekanisme serta nasabah yang layak menerima pembiayaan itu kriterianya seperti apa karena penjelasan dari pihak bank sulit dipahami yang saya tahu ada barang ada uang.¹⁴

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis dan meneliti dengan judul penelitian: “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan pada produk gadai emas pada di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan pada produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu.

D. Manfaat Penelitian

Terkait dengan perumusan masalah di atas maka penelitian ini tentunya akan bermanfaat bagi semua pihak diantaranya:

¹⁴Hasil Wawancara dengan Leni Gustika Nasabah Produk Gadai BSI KC. Bengkulu pada 2 Mei 2022.

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dalam rangka menambah ilmu pengetahuan tentang gadai syariah khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan gadai emas.

2. Praktis

- a. Bagi masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman mengenai kualitas pelayanan pada produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu.
- b. Bagi Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu sebagai bahan masukan agar dapat menerapkan kualitas pelayanan gadai emas dengan baik sehingga bisa merealisasikan tujuan yang ingin diperolehnya.

E. Kajian Penelitian Terdahulu

1. Skripsi atas nama Ragini Atwindaya Sirma tahun 2016 dengan judul “Pengaruh harga terhadap minat nasabah memilih produk rahn (Gadai Emas) di pegadaian (Persero) Syariah Cabang Skip Kota Bengkulu. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap minat nasabah memilih produk *Rahn* di Pegadaian Syariah Bengkulu. Hasil analisis data diperoleh 0,070 atau 7% ini menunjukkan bahwa minat dipengaruhi oleh faktor lain

sebesar 93%”.¹⁵ Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan produk perbankan sedangkan perbedaannya yaitu pada produk perbankan yaitu produk pembiayaan mikro sedangkan pada penelitian ini adalah gadai emas.

2. Nadhoifatul Kholifah, Jurnal Nasional berjudul “Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah”. Kesimpulan terdapat lima sistem dan prosedur yang dilakukan di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah, yaitu prosedur pemberian pembiayaan, prosedur pelunasan seluruh pembiayaan, prosedur pelunasan sebagian pembiayaan, perpanjangan pembiayaan, dan prosedur pelelangan atau penjualan barang jaminan. Terdapat perbedaan tugas dan wewenang dalam melayani gadai di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Malang. Pelaksanaan transaksi gadai emas syariah di PT. Bank Mega Syariah dan PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Malang mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/7/DPbS tanggal 29 Februari 2012 perihal produk *qardh* beragun emas.¹⁶ Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang gadai emas

¹⁵Sirma, Ragini Atwindaya, “Pengaruh Harga Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Rahn Di PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Simpang Skip Kota Bengkulu”, (Diss, IAIN Bengkulu, 2016).

¹⁶Nadhifatul Kholifah dkk, “Analisis Sistem Dan Prosedur Gadai Emas Syariah”, Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, Vol. 5, No. 1, 2013.

sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan pokok permasalahan yaitu pada kualitas layanan produk gadai emas.

3. Lanny N.A. Lengkey, jurnal internasional “Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur”. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bauran pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sementara bauran pemasaran tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Pimpinan PT.Pegadaian Cabang Manado Timur sebaiknya memperhatikan dan merancang kembali strategi bauran pemasaran yang baru agar dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian untuk meningkatkan volume penjualan.¹⁷ Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian yaitu mengenai produk gadai emas sedangkan perbedaannya yaitu pada metodologi penelitiannya.

4. Eris Tri Kurniawati. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Jurnal Analisis

¹⁷Lanny N.A. Lengkey and Rita Taroreh, “Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur”, Jurnal Emba Vol.2 No.4 , 2014, h. 154.

Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan transaksi gadai syariah (*Rahn*) positif efek pada laba bersih di mana kontribusi variabel independen pada variabel dependen menunjukkan nilai R^2 (*R-squared*) sebesar 21,08%. Sejak itu variabel independen bukanlah produk utama yang mempengaruhi jaringan bank pendapatan, lainnya 78,92% dari variabel laba bersih akan diklarifikasi oleh yang lain.¹⁸ Persamaan penelitian ini adalah terdapat pada objek gadai emas sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian.

5. Nina Indah Febriana. "Analisis Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. Metode dalam menilai kepuasan nasabah menggunakan analisis SERVQUAL atau analisis *gap*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada 196 sampel dengan unit analisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara

¹⁸Kurniawati Eris Tri, "Analisis Pengaruh Transaksi Gadai Emas Terhadap Tingkat Keuntungan Bank Syariah," *Ekonomika-Bisnis*, Vol. 04 No.1, 2013, h. 48.

simultan dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi carter terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah, dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.¹⁹ Persamaan pada penelitian terdahulu ini dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang mengenai Kualitas Layanan pada Bank sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada metode penelitiannya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penelitian.

¹⁹Febriana, Nina Indah “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 1, (2016), h. 145.

BAB II Kajian Teori mengenai tinjauan umum tentang kualitas layanan, pengertian gadai emas, dasar hukum gadai emas, rukun dan syarat gadai emas, keuntungan dan kerugian gadai emas syariah.

BAB III Metode penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV Hasil penelitian berisikan deskripsi wilayah penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup berisikan kesimpulan dan saran.

