

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di Indonesia yang semakin modern, semua perusahaan berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dan perusahaan saling menunjukkan kualitas produknya. Dengan berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat telah berkembang untuk memperoleh produk yang berkualitas dan bermutu tinggi sesuai dengan kebutuhannya. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, agar suatu perusahaan dapat mempertahankan pangsa pasarnya di industri gadai dan investasi emas, maka perusahaan harus selalu memberikan pelayanan terbaik dan termudah bagi kliennya. Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang keuangan Indonesia, bergerak dalam tiga segmen usaha perusahaan: keuangan, emas dan jasa lainnya. Pada awal pembentukan Pegadaian tahun 1746, alasan pembentukan Pegadaian hanya untuk memenuhi kebutuhan akan uang cepat, sehingga produk utama Pegadaian adalah penyaluran kredit melalui sistem titipan.

Pegadaian telah melakukan beberapa inovasi seiring dengan perubahan status Pegadaian. Produk-produk Pegadaian yang ada saat ini tidak hanya fokus pada gadai, tetapi juga pada pembiayaan, layanan, dan penyimpanan barang dagangan. Produk yang ada pada Pegadaian tidak jauh berbeda dengan produk lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan. Salah satu produk lembaga keuangan adalah tabungan, namun tabungan di Pegadaian tidak dalam bentuk uang, melainkan berupa tabungan emas.

Tabungan Emas merupakan layanan dan penjualan emas dengan pilihan penyimpanan yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat umum untuk berinvestasi emas. Banyak orang yang menyadari pentingnya berinvestasi atau menabung emas, sehingga perlu diperhatikan kesadaran dan semangat masyarakat Indonesia saat ini untuk berinvestasi emas. Mayoritas orang memilih untuk berinvestasi dalam emas untuk melindungi kekayaan mereka dengan menjaga nilai pembelian di masa depan. Berinvestasi dalam logam mulia emas selalu lebih unggul karena sifat emas, yang tidak terpengaruh oleh inflasi dan guncangan ekonomi di suatu negara. Salah satunya adalah ekonomi politik yang belakangan ini muncul di Indonesia.

Layanan pegadaian produk tabungan emas menurut Peraturan Pemerintah No.13 Tahun 1998 pasal 1 ayat 1 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian yang menyebutkan bahwa dalam peraturan pemerintah ini disebut Perusahaan adalah Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 yang bidang usahanya berada dalam lingkup tugas dan kewenangan Menteri keuangan, dimana seluruh modalnya dimiliki Negara berupa kekayaan Negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham.

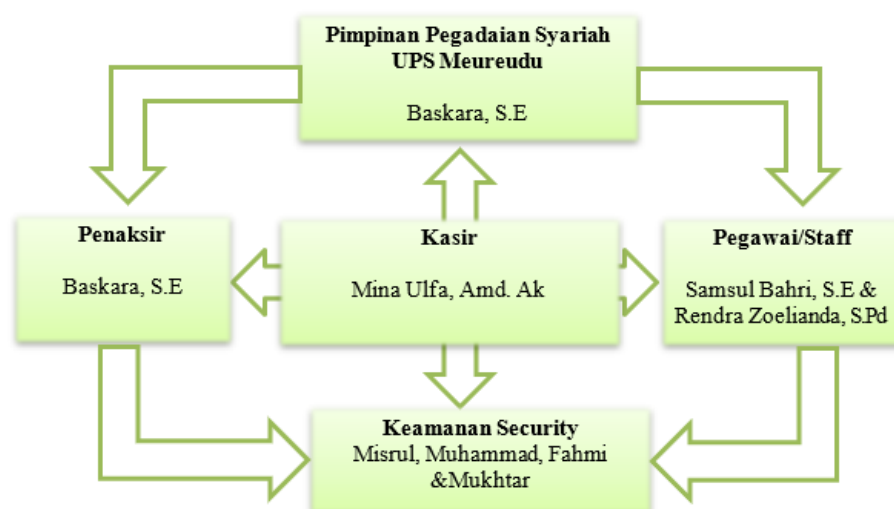
Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 119 Tahun 2018 Pasal 1 ayat 1 tentang Pengertian Emas merupakan komoditi yang dapat dijadikan Subjek Kontrak Berjangka yang diperdagangkan di Bursa Berjangka.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 52/SEOJK.05/2017 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan kegiatan usaha secara konvensional menyatakan bahwa usaha pegadaian adalah segala usaha menyangkut pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, jasa titipan, jasa taksiran atau jasa lainnya termasuk yang diselenggarakan berdasarkan prinsip syariah. Sementara itu, Peraturan Otoritas jasa keuangan (OJK) Nomor 31 Tahun 2016 tentang Usaha Pegadaian, menegaskan bahwa pelaksanaan kegiatan usaha pegadaian berdasarkan prinsip syariah wajib menggunakan akad yang tidak bertentangan dengan ketentuan hukum islam.

Dari aturan diatas menjelaskan bahwa usaha jasa layanan tabungan emas di PT. Pegadaian tidak menyalahi aturan yang berlaku karena pada hakikatnya jasa layanan tabungan emas merupakan jasa titipan di PT. Pegadaian yang mana telah diatur dalam surat edaran otoritas jasa keuangan nomor 52/SEOJK05/2017.

Pegadaian Syariah UPS Meureudu mempunyai bagan organisasi yang memperlihatkan pemisahan antara satu bagian dengan bagian yang lainnya. Berikut struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu:

Gambar 1.1 Struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu



Sumber: PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu (2024)

PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu merupakan pegadaian syariah satu-satunya yang ada di Pidie Jaya yang menyediakan produk tabungan emas sejak 2015 telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Kemunculan produk tabungan emas pegadaian syariah didasarkan pada perkembangan harga emas yang setiap harinya fluktuatif bahkan cenderung tinggi. Untuk itu siapa yang tidak ingin memilikinya. Namun tidak sedikit juga orang yang merasa belum mampu membeli emas dengan alasan harga emas yang relatif tinggi. Untuk itu pegadaian syariah UPS Meureudu memberikan solusi karena siapapun bisa memiliki emas dengan mudah dan terjangkau melalui produk tabungan emas pegadaian syariah.

Adapun tujuan diluncurkan produk tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Meureudu adalah untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin memiliki emas dengan cara menabung. Harga emas di pegadaian syariah ini mengacu pada harga emas dunia.

Dalam hal ini sebagai pihak penjual, Pegadaian Syariah UPS Meureudu akan memfasilitasi transaksi jual beli emas yang dilakukan oleh nasabah yang nantinya dana tabungan ini akan dihimpun oleh kantor pusat khususnya bagian divisi bisnis emas. Selanjutnya bagian divisi bisnis emas ini akan langsung melakukan transaksi pembelian emas ke PT. ANTAM sesuai dengan orderan emas dari nasabah pada hari ini. PT. ANTAM merupakan mitra bisnis yang selama ini telah dipercaya oleh perum Pegadaian untuk memproduksi emas yang dibutuhkan. Sedangkan tabungan emas yang bersifat fleksible merupakan solusi bagi masyarakat yang tertarik berinvestasi emas, dengan dana yang terbatas. Disamping harga emas yang cenderung naik dari

tahun ketahun adalah alasan masyarakat tertarik dengan berinvestasi emas. Untuk menabung biasanya dimulai dari 0,01 gram atau setara dengan nominal kurang lebih Rp.10.000. Nasabah yang memiliki tabunga emas bisa mengambil simpanan nya dalam bentuk emas maupun uang tunai.

Begitu banyak pilihan bagi masyarakat untuk melakukan investasi emas. Termasuk juga pada Bank Syariah Indonesia, sama hal nya dengan tabungan emas Pegadaian Syariah, tabungan BSI adalah tabungan emas yang pelayanan dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Dengan harga emas yang relatif tinggi untuk masyarakat menengah kebawah dengan harga tersebut tidak bisa memiliki emas tetapi dengan adanya produk tabungan emas yang ada pada Pegadaian dan juga BSI dengan harga murah, proses cepat, dan pelayanan yang professional maka masyarakat sudah bisa memiliki emas dengan menggunakan produk tabungan emas

Kedua lembaga keuangan syariah tersebut yaitu Bank Syariah Indonesia dan Pegadaian Syariah sama-sama memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan investasi emas. Akan tetapi, pasti terdapat perbedaan kedua lembaga tersebut, baik dari jumlah nasabah, jenis produk, besar pembiayaan, jangka waktu, fasilitas, asuransi, dan sebagainya. Berikut ini perbandingan jumlah nasabah tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Dan Bank BSI Meureudu.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Emas PT Pegadaian Syariah UPS Meureudu Dan Bank BSI Meureudu Tahun 2020-2022.

Perusahaan	Jumlah Nasabah			Total
	2020	2021	2022	
Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kab. Pidie Jaya	26	40	49	115
Bank BSI Meureudu Kab. Pidie Jaya	25	24	21	70

Sumber Data: Olahan Data Penelitian 2024

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu mengalami peningkatan dengan total jumlah nasabah sebanyak 115 nasabah dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Berbeda dengan jumlah nasabah pada Bank BSI Meureudu yang mengalami penurunan dengan total jumlah nasabah sebanyak 70 nasabah dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu memiliki strategi pemasaran produk tabungan emas pegadaian tepat sasaran. Meskipun produk tabungan emas terbilang produk yang masih baru di Pegadaian Syariah, namun antusias minat masyarakat sangat tinggi, hal itu dibuktikan dengan peningkatan jumlah nasabah setiap tahun. Sejauh ini antusias masyarakat terhadap produk tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Meureudu sangat baik, terlihat dari jumlah rata-rata nasabah tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Meureudu diantaranya 45% karyawan swasta/BUMN, 40% ibu rumah tangga, 10% pelajar/mahasiswa dan 5% dari kalangan laki-laki (PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu, 2024).

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Pegadaian Syariah UPS Meureudu bapak Samsul Bahri menyatakan bahwa Unit Pegadaian

Syariah Meureudu dalam meningkatkan produk tabungan emas melakukan pemasaran produk tabungan emas ketika nasabah datang di outlet untuk melakukan transaksi gadai, pihak pegadaian dapat menawarkan langsung produk tabungan emas kepada nasabah. Dalam meningkatkan produk tabungan emas pegadaian syariah juga memberikan harga promo kepada nasabah dan melakukan promosi melalui media iklan (Wawancara awal, Rabu 22 desember 2023).

Adapun hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank BSI Meureudu ibu Alfaiza menyatakan bahwa untuk produk tabungan emas sampai sekarang belum banyak masyarakat yang berminat untuk menjadi nasabah dari produk tabungan emas. Oleh karena itu diperlukan adanya promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia berupa penyebaran brosur, dan sosial media dalam meningkatkan produk tabungan emas akan dikenal masyarakat luas. Terkait dengan jadwal promosi yang dilakukan, pemasaran pada bank syariah Indonesia tidak memberikan waktu-waktu khusus pada promosi, promosi tersebut bisa dilakukan kapan saja (Wawancara awal, Senin 29 Januari 2024).

Maka dari itu produk tabungan emas Pegadaian Syariah UPS Meureudu merupakan produk yang paling unggul dan diminati oleh nasabah karena sifatnya yang fleksibel sehingga nasabah yang sebelumnya hanya menyimpan uangnya untuk ditabung kemudian mengalihkan dananya untuk berinvestasi pada tabungan emas. Selain itu tabungan emas juga dapat dijadikan sebagai barang gadai bila nanti nasabah membutuhkan uang.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengangkatnya dalam penelitian dan mengetahui lebih lanjut bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu

Kabupaten Pidie Jaya maka peneliti tertarik mengambil judul “Strategi Pelayanan Produk Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya sehingga terjadi peningkatan produk tabungan emas?
2. Apa faktor pendukung dalam strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya?

1.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi fokus penulis dalam usulan penelitian ini adalah:

1. Strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya sehingga terjadi peningkatan produk tabungan emas yang berfokus pada strategi produk, strategi harga, strategi lokasi/tempat dan strategi promosi.
2. Faktor pendukung dalam strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya yang berfokus pada kepuasan nasabah dan pelayanan yang baik.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya sehingga terjadi peningkatan produk tabungan emas.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam strategi pelayanan produk tabungan emas pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu Kabupaten Pidie Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur untuk penelitian lanjutan dan diharapkan dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Tabungan Emas Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Meureudu.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi pihak Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh serta pihak pegadaian syariah khususnya di Unit Pegadaian Syariah Meureudu Kabupaten Pidie Jaya dalam meningkatkan produk tabungan emas.