

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah republik Indonesia.

Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

Pegadaian syari'ah adalah sebagai lembaga keuangan non bank milik pemerintah yang berhak memberikan pinjaman kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai yang bertujuan agar masyarakat tidak dirugikan oleh lembaga keuangan non formal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dan mendesak masyarakat. Lembaga pegadaian syari'ah dalam memberikan pinjaman masyarakat adanya jaminan yang bersifat umum.

Kreditur dapat mengadakan perjanjian tambahan dengan debitur yang merupakan perjanjian jaminan khusus dengan menunjukkan barang tertentu baik yang merupakan milik debitur maupun pihak ketiga sebagai jaminan pelunasan utang. jika ada perjanjian khusus seperti ini kedudukan kreditur tersebut berubah menjadi kreditur preferen ini berhak menjual barang-barang yang dijaminakan itu untuk melunasi utang-utangnya, tanpa perlu memperhatikan kreditur lainnya.

Pengelolaan gadai syariaah ini diperlakukan sebagai mana pengelolaan sebuah perusahaan dengan sistem manajemen modern yang dicerminkan dari penggunaan azas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas. ketiga azas ini harus diselaraskan dengan nilai-nilai islam, sehingga dapat berjalan seiring dan terintegrasi dengan manajemen perusahaan secara keseluruhan. pegadaian syariaah pada dasarnya diberikan untuk menjamin suatu tagihan. memang suatu hutang/kredit diberikan terutama atas dasar integritas/kepribadian debitur, kepribadian yang menimbulkan rasa percaya dalam diri kreditur (pihak pegadaian), bahwa debitur (nasabah pegadaian) akan memenuhi kewajiban pelunasannya dengan baik. berikut data jumlah masyarakat yang melakukan transaksi pada pegadaian syariaah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Masyarakat Yang Melakukan Transaksi Pada
Pegadaian Syariah Lhokseumawe

Hari	Jumlah			Jumlah
	Jam 08:10	Jam 11:13	Jam 14:16	
Senin	22	26	33	81
Selasa	12	24	15	51
Rabu	13	7	23	43
Kamis	16	10	21	47
Jumat	16	27	33	76
Sabtu	49	14	13	76
Rata-perminggu				374

Sumber Data : Pegadaian Syariah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat di jelaskan bahwa hari kerja pegadaian syariah Lhokseumawe aktif mulai hari senin sampai dengan sabtu, dengan jam 8.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB masyarakat yang berkunjung dari senin sampai sabtu, apabila di jumlah kan mayarakat yang berkunjung rata- rata 374 orang dalam seminggu. jadi dalam seminggu Jumlah mayarakat yang berkunjung ke pegadaian syariah Lhokseumawe mencapai 374 orang.

Berdasarkan observasi masyarakat paling banyak melakukan transaksi di pegadaian usai lebaran, kantor pegadaian ramai di datangi nasabah berbagai kebutuhan keuangan usai lebaran kebutuhan masyarakat meningkat, pegadaian pun menjadi salah satu sumber dana pinjaman yang populer di kalangan masyarakat pada pekan pertama kerja usai libur lebaran kantor pegadaian telah ramai di datangi masyarakat contohnya kantor pegadaian syariah cabang Lhokseumawe.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat akan menentukan dalam kegiatan yang terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan.

Agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan, karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau mereka inginkan, Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan

Pegadaian syariah memiliki beberapa produk dalam bertransaksi dengan masyarakat sebagai nasabah. dalam brosur pegadaian syariah disebutkan bahwa produk yang ditawarkan antara lain adalah *Rahn*, *Arrum* dan *Amanah*. Ketiga produk pegadaian syariah tersebut berlandaskan syariah, namun hal ini tidak menjamin telah memenuhi keinginan yang diharapkan oleh masyarakat dan meningkatkan kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

Pegadaian syariah terus berkomitmen memberikan pelayanan jasa keuangan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau nasabah, salah satu upaya upaya

pelayanan jasa melalui kepuasan nasabah, saat ini pegadaian syariah terus mengembangkan produk jasa keuangan dengan pola syaria'ah yang dibutuhkan masyarakat atau nasabah.

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan kualitas produk Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas begitu juga dengan kualitas pelayanan Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan dan Emosional kepuasan juga akan diperoleh dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu dan harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

Penelitian ini akan mencari jawaban dari tingkat kepuasan masyarakat atas produk *Rahn*, *Arrum* dan *Amanah*. Yang dikembangkan oleh Pegadaian Syariah Lhokseumawe.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul, "**PENGARUH IMPLEMENTASI PRODUK GADAI SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pegadaian Syariah Lhokseumawe)**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh implementasi *Rahn*, *Arrum* dan *Amanah*. yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Lhokseumawe terhadap kepuasan nasabah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi *Rahn*, *Arrum* dan *Amanah*. yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Lhokseumawe terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan perusahaan Umum Pegadaian Syariah mampu menerapkan system pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah
 - b. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang sistem pelayanan dan kepuasan nasabah
2. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya
 - b. Penelitian ini dapat menambah teori tentang produk gadai syariah dan kepuasan nasabah

