

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemaslahatan umat merupakan salah satu tujuan Islam, oleh karena itu Islam menganjurkan untuk saling membantu, karena manusia pada dasarnya adalah makhluk yang saling bergantung dan saling membutuhkan untuk memenuhi kebutuhannya. Manusia tidak akan lepas dari masalah yang dihadapinya, baik masalah ekonomi maupun masalah dalam hal lainnya. Peran lembaga keuangan syariah tentunya sangat berpengaruh dalam menyelesaikan permasalahan ekonomi yang di dapati di kalangan masyarakat tersebut. Perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia saat ini sangat terbantu dengan kondisi masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam dan dengan aspirasinya yang dimiliki oleh masing-masing mereka.

Seiring dengan berkembangnya kegiatan ekonomi, kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Begitu pula kebutuhan akan pendanaan untuk memenuhi kebutuhannya pun semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum dengan suatu lembaga, baik lembaga informal maupun lembaga formal.

Dengan lembaga keuangan syariah yang beragam, termasuk kedalamnya perusahaan pembiayaan yang langsung dikelola oleh pemerintah dengan mengemban tugas utamanya yaitu melakukan pemberian pinjaman dana atau pembiayaan berdasarkan syarat dan ketentuan proses gadai menggadai yang di kenal dengan PT. Pegadaian Syariah. PT. Pegadaian Syariah memberikan dana pinjaman atau pembiayaan berdasarkan proses yang cepat, hemat dan tentunya aman, sehingga dapat mempermudah masyarakat yang membutuhkan pinjaman cepat dan tidak menimbulkan masalah yang baru bagi si peminjam yang sudah melakukan transaksi pinjaman di kemudian hari. Dalam konteks perbankan syariah, pegadaian syariah memainkan peran penting

sebagai lembaga yang menyediakan layanan gadai berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, termasuk pelayanan beretika islami dan harga.

Kualitas pelayanan merupakan elemen krusial dalam pengambilan keputusan nasabah. Sebelum mengambil keputusan, nasabah akan mencari tahu bagaimana pelayanan yang berlandaskan etika Islam memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Apakah pelayanan yang di dapat dari pt pegadaian itu ramah, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, bila hal tersebut terjadi akan memperkuat keputusan nasabah untuk menggunakan produk gadai. Di sisi lain, harga juga menjadi pertimbangan utama. Nasabah ingin memastikan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan prinsip syariah dan kompetitif. Bagaimana harga yang adil dan sesuai dengan ketentuan syariah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan gadai di Pegadaian Syariah.

Pegadaian adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus, yaitu secara hukum gadai. Pengertian hukum gadai adalah kewajiban calon peminjam untuk menyerahkan harta geraknya (sebagai agunan) kepada kantor cabang pegadaian, disertai dengan pemberian hak kepada pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang) misalnya perhiasan, barang elektronik, sepeda motor, kain, dan sebagainya(Choirunnisak & Handayani, 2020)

Etika adalah ilmu yang memuat standar tentang benar atau salah, baik atau buruk, berguna atau tidak berguna. Dalam bidang pemikiran Islam, etika dipahami sebagai *al-akhlaq*, *al-adab* atau *al-philsafah aladabiyah*, yang bertujuan mendidik manusia dalam akhlak.

Gadai pada hakikatnya merupakan satu bentuk konsep muamalah yang menerapkan sikap tolong menolong dan sikap amanah yang diperbolehkan dalam Islam. Pada dasarnya, hakikat dan fungsi gadai dalam Islam adalah semata-mata untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan dengan memberikan jaminan(Plutzer, 2021)

Gadai adalah produk Lembaga keuangan Syariah yang telah mendapatkan persetujuan dari Majelis Ulama Indonesia dengan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional MUI nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas yang membolehkan gadai emas berdasarkan prinsip rahn sesuai dengan fatwa DSN nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn. Fatwa DSN nomor 26/DSN-MUI/III/2002 mengatur tentang ongkos dan biaya penyimpanan barang yang ditanggung oleh pegadaian, namun fatwa ini memberikan batasan bahwa ongkos yang dibebankan kepada pegadaian besarnya didasarkan pada pengeluaran nyata yang dikeluarkan.

Gadai atau *ar-Rahn* merupakan kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atau agunan atas pinjaman yang diterimanya. Dari kalangan ulama Mazhab Maliki mendefinisikan *rahn* sebagai “harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan hutang yang bersifat mengikat”, ulama Mazhab Hanafi mendefinisikan dengan “menjadikan suatu barang sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak tersebut, baik seluruhnya maupun sebagian”. Ulama Syafii dan Hambali dalam mengartikan *rahn* dalam arti akad yakni menjadikan barang sebagai jaminan hutang, yang dapat dijadikan pembayaran utang apabila orang yang berhutang tidak bisa membayar hutangnya (Supriati et al., 2017).

Gadai emas syariah membebaskan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi dan materai di awal akad. Pembiayaan yang diperoleh nasabah serta biaya yang di bebaskan dapat mempengaruhi keputusan konsumen memilih pembiayaan yang diinginkan (Supriati et al., 2017).

Dalam Islam, gadai sangatlah dianjurkan, sebagaimana dalam salah satu ayat Al-Qur'an:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مِمْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي الْوُضِعَ الْأَمْنُ إِلَيْهِ وَأُولُو الْأَمْنِ لَهُ غَنَاءٌ ۚ وَلَا تَكْفُرُوا
الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْفُرْهَا فَإِنَّهُ إِتْمَ قَلْبُهُ ۖ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya:

“Dan jika kamudalam perjalanan sedangkamu tidak memdapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi jika menunaikan amanatnya (utangnya)

dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S. Al-Baqarah 283) ”.

Selain dijelaskan dalam Al-Quran, gadai juga dijelaskan dalam beberapa hadis yang salah satunya sebagai berikut:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: *“Sesungguhnya, Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli bahan makanan dari seorang yahudi dengan cara berutang, dan beliau menggadaikan baju besinya.” (Hr. Al-Bukhari no. 2513 dan Muslim no. 1603).*

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh industri gadai syariah adalah bagaimana meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk gadai syariah. Keputusan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pelayanan, harga, kualitas, dan religiusitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh pelayanan beretika Islam dan harga terhadap keputusan nasabah pada produk gadai syariah.

PT Pegadaian (persero) UPS Batuphat di lhokseumawe, Nanggroe Aceh Darussalam (NAD), adalah salah satu cabang pegadaian yang menyediakan berbagai layanan terkait produk - produk pegadaian. Layanan yang tersedia disini adalah Gadai Syariah, Arrum, Amanah, EmasKu, Mulia, MPO (Pembelian dan Pembayaran tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran iuran BPJS, dll.)

Dalam metode penelitian perbedaan mencolok antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif terletak pada jumlah responden yang diperlukan. Responden yang dibutuhkan dalam metode penelitian kuantitatif berjumlah minimal 30 orang, sedangkan kualitatif bisa dilakukan dengan 2 narasumber atau lebih (Salsabila, 2023).

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pelayanan dan harga yang dilakukan pada pegadaian syariah cabang batuphat, maka penulis melakukan survey awal dengan mewawancarai empat orang responden, sebagai berikut:

- a. Menurut Ibu Novi, Warga Batuphat Timur, umur 25 tahun. Beliau mengatakan bahwa *“pelayanannya lambat sih, untuk hari ini keluhannya karna hari ini kata pihak karyawan pegadaian sistemnya bermasalah, jadi saya sebagai pengguna baru merasa kecewa gak bisa masuk datanya ke dukcapil, sehingga kertas transaksinya belum dikasih”*.
- b. Menurut Ibuk Rahmah, Warga Padang Sakti, umur 37 tahun. Beliau berpendapat bahwa, *“untuk harga administrasinya lebih mahal disini ya, daripada di pegadaian konvensional, karna saya pinjam disini 800.000 biaya adminnya 15 ribu, jadi sekitar 2% an, kalo di konvensional biasanya 1,2 sampai 1,3% doang”*.
- c. Menurut Bapak Mustafa, warga paloh, umur 45 tahun, beliau mengatakan bahwa *“pelayanan disini masih kurang bagus. Harga taksirannya lumayan mahal. Sepertinya saya akan memilih tempat lain bila ada keperluan keuangan saya mendesak”*.
- d. Menurut Ibu Mutia, umur 42 tahun, warga Meuria Paloh, beliau mengatakan bahwa *“pelayanannya kayak kurang pas gitu, jadi nunggunya lama”*.

Dari hasil wawancara survey awal itu maka peneliti menemukan bahwa ada beberapa kendala di dalam pelayanan dan harga, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh keputusan nasabah dalam memilih produk gadai, maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **“Analisis Pelayanan Beretika Islami Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Gadai Emas (Studi kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah mekanisme gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat sudah menerapkan pelayanan yang beretika Islami?

2. Apakah pelayanan beretika Islami dan harga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan beretika Islami pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat.
2. Untuk mengetahui pelayanan beretika Islami dan harga terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Batuphat.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan beretika Islami dan harga
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemikiran dan pertimbangan bagi pihak pegadaian syariah dalam meningkatkan nasabah pada pengambilan produk gadai syariah.