

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan sistem yang mencakup seluruh aspek kehidupan termasuk masalah pembangunan ekonomi, islam merumuskan suatu sistem ekonomi yang jauh berbeda dengan sistem-sistem ekonomi lainnya. Hal ini karena ekonomi islam mempunyai dasar dari syariah yang menjadi sumber dan panduan bagi setiap umat muslim dalam melakukannya kegiatannya. Salah satu upaya merealisasikan nilai-nilai ekonomi islam dalam aktivitas nyata masyarakat dengan mendirikan lembaga-lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan islam (M. Syafi'i, 1999)

Dilihat dari segi keberadaan dan peranan lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Sistem ekonomi Islam mulai disepakati oleh pemerintah ditandai dengan berdirinya usaha-usaha yang berbasis syariah seperti bank syariah, pasar modal syariah, serta aktivitas ekonomi syariah lainnya yang berkembang, diantaranya adalah pegadaian syariah (Heri Sudarsono, 2003).

Perkembangan dunia usaha pada saat ini menunjukkan adanya gejala persaingan yang semakin meningkat, baik perusahaan kecil maupun besar saling berpacu untuk merebut tempat dengan berbagai cara usaha supaya perusahaan dapat menjual produk sebanyak mungkin pada konsumen yang membutuhkan (Zainul Arifin, 2002).

Perubahan dalam dunia ekonomi yang semakin cepat mengharuskan pegadaian untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah utama yang dihadapi pegadaian saat ini adalah bagaimana pegadaian tersebut menarik, lebih mendekati ke nasabah dan mempertahankannya agar pegadaian tersebut dapat berkembang, tujuan tersebut akan tercapai jika perusahaan melakukan proses pemasaran yang terarah dan terencana dengan baik.

Kehadiran pegadaian syariah sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini, karena prinsip dan operasionalnya berdasarkan syariah islam yang tentunya terlepas dari unsur yang dilarang oleh islam. Diketahui emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia, emas juga mempunyai manfaat untuk dinikmati keindahannya. Nilai keindahannya berpadu dengan harga yang menarik sehingga jadilah emas sebagai sarana untuk mengekspresi diri, emas telah menjadi simbol status diberbagai budaya di Indonesia.

Persaingan dalam bisnis ekonomi yang semakin ketat mendorong para pelaku bisnis menciptakan atau menyediakan produk-produk yang inovatif sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggannya, dukungan teknologi menjadi pilihan agar penciptaan produk menjadi bermutu tinggi, pelayanan yang baik dan kemudahan bagi pelanggan dapat terwujud. Produk-produk pegadaian syariah bermacam-macam disediakan untuk masyarakat misalnya *Ar Rahn*, *Mulia*, *Pembiayaan Ar Rum*, dan lain sebagainya. Produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba. Dengan begitu banyak produk yang ditawarkan pegadaian syariah maka produktivitas perlu ditingkatkan karena

merupakan faktor terpenting dalam suatu usaha yang dijalankan agar tetap dapat tumbuh dan berkembang, serta menentukan daya saing di era pasar bebas yang akan datang.

Kegiatan investasi dalam perkembangannya dewasa ini telah memberikan kontribusi yang besar dalam mendorong kinerja laju pertumbuhan ekonomi modern. Harapan dari pelaku investasi (investor) adalah untuk memperoleh kemakmuran lebih di masa depan dari suatu penyimpanan dana yang tidak dikonsumsi saat ini dengan membelikan dana tersebut kepada berbagai bentuk aktiva produktif yang memberikan imbal hasil. Investasi merupakan salah satu pilihan langkah untuk memperoleh penghasilan yang lebih besar di kemudian hari. Investasi dimaksudkan sebagai penanaman modal untuk mengelola kelebihan dana dan untuk mendapatkan dana yang lebih besar lagi, syarat utama untuk berinvestasi adalah terlebih dahulu memiliki kelebihan dana.

Investasi sering diartikan masyarakat sebagai penanaman modal dan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian baik itu di dalam negeri ataupun diluar negeri. Pelaku investasi dikenal sebagai investor, investor adalah seseorang yang menanam modal berupa pemberian jaminan keamanan yang baik, upah buruh dan lain sebagainya (Abdul, 2005).

Investasi adalah penundaan konsumsi sekarang untuk dimasukkan ke aktiva produktif selama periode waktu tertentu. Investasi dapat diartikan pula sebagai penanam modal baik langsung maupun tidak langsung, dengan harapan pada waktunya nanti pemilik modal mendapatkan sejumlah keuntungan dari hasil penanaman modal tersebut (Wibowo, 2010)

Dalam melakukan investasi sekarang masyarakat tidak hanya melakukan investasi dalam bentuk uang, saham ataupun property saja tetapi yang cukup banyak peminatnya saat ini yaitu investasi dalam bentuk emas atau logam mulia.

Logam Mulia atau emas mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estetis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya stabil, likuid, dan aman secara riil. Investasi emas yang terbaik adalah investasi emas dalam bentuk batangan (emas batangan). Salah satu lembaga keuangan syariah yang menawarkan jasa investasi terutama investasi emas logam mulia adalah (PERUM) Pegadaian Syariah, yang lebih mengedepankan akad murabahah (jual beli) dalam prakteknya. Pegadaian Syariah mempunyai sebuah produk investasi emas logam mulia yang bernama Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi). Tentu produk ini akan sangat membantu nasabah yang tidak memiliki dana yang cukup tetapi ingin berinvestasi emas. Untuk nasabah yang melakukan pembelian secara angsuran, nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan keinginan. Tabel 1.1 berikut mengenai rincian pembiayaan logam mulia dengan angsuran.

Tabel 1.1
Pembiayaan Logam Mulia

	Umum	Kolektif	Arisan
Logam Mulia	Logam MULIA cap Antam atau Pegadaian	Setiap anggota bebas memilih logam mulia cap Antam atau Pegadaian	Logam MULIA cap Antam atau Pegadaian
Jangka Waktu	3/6/12/18/24/36 bulan	Setiap anggota bebas memilih 3/6/12/18/24/36 bulan, minimal 6	Sesuai dengan jumlah anggota minimal 6, maksimal 36

		orang	orang
Uang Muka Minimal	15%	10%	10% dan 15%
Pengambilan LM	Setelah lunas	Setelah lunas masing-masing anggota	Satu keping per bulan, untuk UM 10% dimulai setelah angsuran ke-2, untuk UM 15% dimulai setelah angsuran ke-1
Akad Pembiayaan	Satu akad	Satu akad masing-masing anggota	Satu akad
Biaya Administrasi	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,- per anggota	Rp. 50.000,-

Sumber : *website www.pegadaian.co.id*

Tabel 1 menjelaskan bahwa pembiayaan logam mulia secara umum mendapatkan logam mulia cap antam atau pegadaian. Jangka waktu yang ditentukan untuk angsuran pembelian logam mulia selama 3 bulan sampai 36 bulan. Pembayaran secara umum harus membayar uang muka sebesar 15% dan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp50.000. Logam mulia dapat diambil setelah angsuran lunas.

Pembiayaan logam mulia secara kolektif yaitu terdiri dari beberapa anggota minimal 6 orang masing-masing anggota bebas memilih logam mulia cap antam atau pegadaian. Setiap anggota juga dibebaskan memilih jangka waktu angsuran antara 3 bulan sampai 36 bulan dan logam mulia dapat diambil apabila masing-masing anggota lunas melakukan pembayaran. Biaya administrasi dibebankan kepada masing-masing anggota sebesar Rp 50.000 sedangkan uang muka minimal 10%.

Sedangkan pembiayaan logam mulia secara arisan yaitu terdiri dari minimal 6 orang maksimal 36 orang. Jangka waktu pembiayaan logam mulia disesuaikan

dengan jumlah anggota, untuk uang muka yang harus dibayar sebesar 10% dan 15%. Untuk uang muka 10% logam mulia dapat diambil setelah angsuran ke-2, sedangkan untuk uang muka 15% logam mulia dapat diambil setelah angsuran ke-1. Masing-masing anggota dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 50.000.

Nilai bagi nasabah merupakan komunikasi dua arah antara nasabah dengan pegadaian dimana hubungan tercipta setelah nasabah tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Jika nasabah menilai produk dan layanan mampu memberikan nilai tambah kepada nasabah maka nasabah akan puas dengan layanan atau produk yang ditawarkan. Kondisi seperti ini akan menciptakan hubungan antara nasabah dengan pegadaian. Hubungan ini yang disebut dengan loyalitas nasabah agar tumbuh minat membeli logam mulia di pegadaian. Melihat perkembangan lembaga keuangan saat ini, sebaiknya pihak pegadaian syariah tersebut dapat menerapkan strategi agar nasabah termotivasi untuk membeli logam mulia yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka pegadaian syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Parasuman (1985) dalam Tho'in (2011) menyebutkan bahwa dimensi kualitas terdiri dari lima faktor, yaitu: (1) *Realibility*; yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan; (2) *Responsiveness*; yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap; (3) *Assurance*; yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan; (4) *Emphaty*; yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan

pelanggan; (5) *Tangibles*; yaitu fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan pengetahuan strategik dalam bisnis (*business strategy*). Hal ini diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme dalam bidang pelayanan (Sudarsono, 2007;109).

Pegadaian syariah sebagai badan usaha yang dituntut untuk dapat menciptakan mitra kerja yang baik dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah. Selain itu, pegadaian syariah juga harus menciptakan citra yang baik dimata para nasabah dengan memberikan kepastian dalam pelayanan. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan. Baik itu dalam hal memberikan harga yang pantas, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu pegadaian harus mampu memahami karakteristik dan perilaku nasabah pada pasar sasarnya.

Kualitas pelayanan dan minat nasabah merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Oleh karena itu pegadaian berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Akan tetapi pada umumnya keputusan nasabah tergantung pada kualitas jasa yang diterima, kualitas itu diartikan sebagai ukuran dimana produk mampu memenuhi harapan nasabah.

Menurut Muhamad (2000;20) penentuan margin juga menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian nasabah. Margin adalah keuntungan yang diperoleh pegadaian atas hasil transaksi penjualan dengan pihak pembelinya. Perlakuan yang berbeda margin dengan bunga membuat nasabah memiliki ketertarikan tersendiri. Margin diperoleh melalui akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak

yang berdasarkan pada prinsip keadilan. Penetapan tingkat margin menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menjadi anggota pada lembaga keuangan yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, mengingat pentingnya kualitas pelayanan, minat, dan tingkat margin dalam meningkatkan keputusan membeli pada produk MULIA di pegadaian. Kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dalam bentuk penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Minat, dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pembelian Produk MULIA (Murabahah Logam Mulia Investasi Abadi) di Pegadaian”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah, adapaun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan membeli produk logam mulia di Pegadaian?
2. Apakah minat berpengaruh terhadap keputusan membeli produk logam mulia di Pegadaian?
3. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap keputusan membeli produk logam mulia di Pegadaian?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah membeli produk logam mulia di Pegadaian.
2. Untuk mengetahui pengaruh minat terhadap keputusan nasabah membeli produk logam mulia di Pegadaian.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap keputusan nasabah membeli produk logam mulia di Pegadaian.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas mengenai produk logam mulia di Pegadaian.
2. Bagi akademisi untuk menambah referensi lebih lanjut dalam hal yang bersangkutan dengan pembelian produk logam mulia supaya lebih dikembangkan sebaik mungkin.
3. Bagi Pegadaian yang bersangkutan dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, minat, dan tingkat margin terhadap pembelian produk logam mulia.

1.5. Kontribusi Penelitian

Afkari (2016) menguji pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menjawab bagaimana pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk *fashion*.

Sofiyah (2015) menguji mengenai pengaruh persepsi anggota pada *syariah compliance* dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah*. Penelitian ini menggunakan metode pengukuran regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi anggota pada *syariah compliance* dan margin mempunyai pengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan *murabahah*.

Sedangkan dalam penelitian ini adalah menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, minat, dan tingkat margin, dan variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan, minat, dan tingkat margin, peneliti menggunakan metode pengukuran regresi linier berganda. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.