

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan peradaban manusia, kebutuhan dan keinginan manusia, khususnya dalam bidang ekonomi, juga semakin berkembang, yang saat ini menjadi perhatian besar bagi pemerintah, lembaga keuangan, dunia usaha, ulama, dan umat Islam pada khususnya (ekonomi syariah). Menyusul kemajuan tersebut, pemerintah Indonesia mulai membangun dan mengembangkan lembaga keuangan berdasarkan syariah. Beroperasi berdasarkan prinsip syariah yaitu PT Pegadaian Syariah yang merupakan lembaga keuangan syariah (LKS)(Marni et al., 2018).

Karena Indonesia memiliki populasi mayoritas Muslim, lembaga keuangan syariah yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist sangat penting. Syari'at Islam meminta umatnya untuk saling membantu dalam berbagai hal, seperti memberikan atau meminjamkan. Dalam hukum Islam untuk menjaga kepentingan kreditur atau pemberi pinjaman agar tidak dirugikan. Diperbolehkan untuk pihak kreditur dapat meminta barang debitur sebagai jaminan atas pinjamannya (Surepno, 2018).

Lembaga keuangan syariah adalah perusahaan yang beroperasi di bidang keuangan syariah dan asetnya terdiri dari aset keuangan dan non-keuangan. Selain itu, lembaga keuangan syariah juga dapat didefinisikan sebagai perusahaan yang sumber daya utamanya adalah aset keuangan, dengan pembiayaan dan menanamkan dananya dalam surat berharga. Selain itu, mereka menyediakan berbagai layanan keuangan seperti simpanan, asuransi, investasi, pembiayaan. Tidak melanggar dewan syariah nasional dan didasarkan pada prinsip syariah.Sistem keuangan syariah tidak jauh berbeda dari sistem keuangan konvensional. Itu hanya berbeda dari segi prinsip di mana sistem keuangan syariah menggunakan prinsip syariah (SIRMA, 2016).

Salah satu produk PT Pegadaian adalah pembiayaan yang memberikan dana kepada nasabah atas dasar hukum gadai. Tugas utama PT Pegadaian adalah memberikan pinjaman dana kepada nasabah dengan menerima barang gadai sebagai

jaminan atas hutangnya. Karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam memberikan pinjaman, pegadaian sangat membantu masyarakat golongan ekonomi lemah (Wulandari et al., 2023).

Transaksi gadai-menggadai sudah lama adanya dan dikenal dalam adat kebiasaan. Gadai telah ada sejak zaman Rasulullah Saw. dan Rasulullah sendiri telah mempraktikkannya. Gadai berlaku hingga zaman sekarang. Seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya lembaga yang menangani masalah gadai, seperti PT Pegadaian dan sekarang berkembang menjadi PT Pegadaian Syariah. Meskipun menggadai tidak dilarang dalam Islam, tetapi juga harus sesuai dengan Syariat Islam, seperti tidak memungut bunga dalam operasinya (Surepno, 2018).

Dengan prosedur yang cepat dan mudah, PT Pegadaian Syariah menyediakan produk gadai masyarakat (seperti Program Rahn, Arrum, Amanah, dan Program Produk Mulia). Hampir seluruh kebutuhan pembiayaan dipenuhi oleh PT Pegadaian Syariah, baik untuk produksi maupun konsumsi. Oleh karena itu, PT Pegadaian Syariah semakin diminati masyarakat luas dan menerima nasabah baik dari kategori ekonomi kelas bawah maupun menengah atas (Wahab, 2017).

Dalam agama Islam, gadai dikenal sebagai "*Ar-Rahn*", yang berarti "*al-tsubut*" dan "*al-habs*", yang berarti suatu perjanjian untuk menahan sesuatu sebagai jaminan atau sebagai tanggungan atas utang. Jensen & Yuliyawati (2021), gadai adalah jenis perjanjian hutang-piutang di mana orang yang berhutang menggadaikan sesuatu sebagai jaminan untuk utang yang dimaksud. Barang jaminan tetap menjadi hak atau milik orang yang menggadaikan (orang yang berutang) (Amelia, 2018).

Pinjaman gadai *Rahn* adalah jenis pinjaman tanpa imbalan yang menawarkan pembiayaan dengan jaminan emas. Hanya dengan jaminan emas dan cicilan pinjaman dalam waktu tertentu. Untuk memenuhi kebutuhan pemilik barang, *Rahin* (pemilik barang) dan *Al-Murtahin* (penerima barang) menggadaikan barang tersebut dengan cara yang sesuai dengan prinsip syariah dalam pembiayaan *Rahn* (Wulandari et al., 2023).

Dasar hukum gadai dalam Al-Qur'an adalah firman Allah SWT dalam QS. *Al-baqarah* ayat 283 yang artinya :

“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi ada sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya). Dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah kamu(para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang mnyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Emas adalah komoditas yang sangat berharga dan likuid, seringkali dapat ditukar dengan cepat dengan uang. Emas dihargai di mana pun karena universal dan mudah diperjual belikan. Semua orang di seluruh dunia setuju bahwa emas adalah logam mulia dengan nilai estetika tinggi. Emas adalah alat ekspresi karena keindahannya dan harganya yang menarik.

Pinjaman gadai emas adalah cara untuk mendapatkan uang dengan cepat dengan menggunakan jaminan emas sebagai jaminan. Ini adalah jenis pinjaman tanpa imbalan dengan cicilan yang harus dibayar dalam jangka waktu tertentu.

Sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002, GADAI Syariah harus memenuhi persyaratan umum berikut:

1. Murtahin, yang menerima barang, memiliki hak untuk menahan Marhun, yang merupakan barang, sampai semua hutang Rahin, yang menyerahkan barang, dilunasi.
2. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Artinya, Murtahin tidak boleh menggunakan Marhun kecuali dengan izin Rahin. Pemanfaatan Marhun tidak mengurangi nilainya dan hanya mengganti biaya perawatan dan pemeliharannya.
3. Meskipun Murtahin memiliki kemampuan untuk memelihara Marhun, Rahin pada dasarnya bertanggung jawab untuk menyimpannya. Namun, biaya dan perawatan penyimpanan tetap menjadi tanggung jawab Rahin.

4. Jumlah pinjaman Marhun tidak boleh menentukan besarnya biaya pemeliharaan dan penyimpanan.
5. Penjualan *Marhun*.
 - a. *Murtahin* harus memberi tahu *Rahin* bahwa dia harus segera membayar hutangnya saat jatuh tempo.
 - b. *Marhun* dijual paksa atau dieksekusi melalui lelang sesuai syariah jika *Rahin* tidak dapat membayar hutang.
 - c. *Marhun* menggunakan hasil penjualan untuk membayar hutang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar, dan biaya penjualan.
 - d. Keuntungan dari penjualan menjadi milik *Rahin*, dan kerugian menjadi tanggung jawab *Rahin* (Soemitra, 2009).

Akad *rahn* dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan debitur terhadap pemberi pinjaman. Orang yang menggadaikan atau *rahn* pada hakekatnya bertugas menjaga dan menyimpan barang tersebut; namun, *murtahin*, pihak yang menerima barang yang digadaikan, juga dapat mengurusnya, dan *rahn* wajib menanggung biaya terkait. Jumlah pinjaman tidak boleh digunakan untuk menghitung jumlah biaya ini (Surepno, 2018).

Industri pegadaian merupakan salah satu bidang yang menarik perhatian karena sektor keuangan di Indonesia telah berkembang secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) keuangan nonbank yang bidang usaha utamanya memberikan pelayanan peminjaman atau pemberian kuasa menggadaikan barang kepada masyarakat umum. Fokus Pegadaian adalah menawarkan pinjaman yang dijamin untuk aset bergerak, layanan penitipan, layanan evaluasi, dan layanan lainnya, termasuk yang mengikuti hukum syariah (OJK.go.id, 2022).

Pegadaian, khususnya di Kota Jambi, sangat berperan penting dalam pengembangan perekonomian masyarakat. Pegadaian adalah jenis bisnis keuangan yang membantu perekonomian lokal dengan menawarkan layanan pinjaman dengan

imbalan agunan. Oleh karena itu, kebahagiaan klien dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh lembaga pegadaian memainkan peran penting dalam keberlanjutan dan perluasan sektor ini.

Perkembangan dalam pegadaian syariah tidak dapat dilepaskan dari pengaruh faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas masyarakat untuk menggunakan jasa gadai atau melakukan transaksi di sana, yaitu faktor pelayanan, faktor kepuasan dan faktor syariah (Ningrum & Wibowo, 2019).

Menggadaikan perhiasan emas pada lembaga keuangan syariah adalah upaya yang harus terus berkembang untuk menghasilkan keuntungan bagi masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka. Pemasar harus mengerti keinginan, persepsi, preferensi, dan perilaku konsumen agar tujuan pemasaran dapat dicapai. Pelanggan Lembaga Keuangan Syariah sering mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, seperti layanan yang tidak ramah, penyelesaian komplain masyarakat yang tidak tuntas, dan sebagainya.

Di era teknologi ini, loyalitas pelanggan memainkan peran penting dalam mempertahankan persaingan. Mengapa penting untuk menjaga loyalitas pelanggan. Istilah “pelanggan” dan “konsumen” memiliki arti yang berbeda. Seseorang hanya dapat digolongkan sebagai konsumen atau bukan pelanggan berdasarkan seberapa sering ia membeli barang atau jasa yang ditawarkan dalam kurun waktu tertentu. Jika mereka tidak melakukan pembelian berulang dalam jangka waktu tersebut, mereka tidak dianggap sebagai pelanggan.

Kartajaya,(2003) bahwa klien setia akan selalu melakukan pembelian berulang, menganjurkan barang atau jasa kepada orang lain, dan bersedia membayar harga yang agak lebih tinggi. Derajat kepuasan pelanggan juga mempengaruhi sikap pelanggan ketika melakukan pembelian. Artinya klien dapat mengembangkan sikap setia terhadap apa yang mereka terima jika mereka puas dengan apa yang mereka antisipasi.. Mashuri, (2020) kombinasi berbeda dari metode pemasaran yang telah digunakan diperlukan untuk memberikan nilai konsumen dan memuaskan keinginan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa komponen sikap loyalitas pelanggan terhadap

suatu produk mencakup kombinasi strategis. Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh karakteristik kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan pemasaran relasional pada saat yang bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa di PT.Pegadaian Syariah Bauren , seluruh variabel independen berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas konsumen (Azmi, 2022).

Menurut pengelola Pegadaian Syariah UPS Paal merah, Yanfismel “setiap tahun nya ada sekitar kurang lebih 1.500 nasabah bertransaksi produk *Rahn* pada UPS Paal Merah” hasil wawancara sabtu 7 oktober 2023. Kota Jambi sendiri terdapat 9 unit pelayanan gadai syariah yang tersebar di beberapa daerah yaitu, Kebun Jeruk, Angso Duo, Aston Villa, Kota Baru, Talang Banjar, Simpang Mayang, IAIN STS Jambi, Jelutung dan Paal Merah.

Salah satu Unit pegadaian syariah yang ada di kawasan kota Jambi yang terletak di Paal Merah Jl. Abdul Rahman Shaleh Jambi Selatan, perkembangan nasabah pegadaian Syariah Paal Merah terus berkembang terutama untuk produk gadai. Jumlah nasabah aktif pegadaian di Paal Merah ini yang menggunakan produk gadai (ar-rahn) tercatat dari tahun 2020 hingga sekarang november tahun 2023 mencapai 1152 nasabah (hasil wawancara senin 27 November 2023, pengelola pegadaian UPS Paal Merah, Yanfismel) berikut table nasabah aktif :

Tabel 1. 1 Data Dokumentasi Jumlah Nasabah Aktif Produk Gadai (ar-rahn) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi Periode 2020 -2023

Tingkatan Dana					
Tahun	A 50.000 – 500.000	B 550.000 – 5.000.000	C 5.000.000– 20.000.000	D 20.000.000– 100.000.000	Total
2020	-	6	-	1	7
2021	1	21	7	1	30
2022	-	160	49	3	212

2023	40	1.111	-	1	1.151
Jumlah					1.400

Sumber : Data Penggunaan aktif Produk Gadai (Rahn) Pegadaian paal Merah

Tabel di atas menunjukkan bahwa PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah adalah salah satu perusahaan syariah yang mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun. Dari tahun 2020 hingga 2023, jumlah dana yang diberikan dan nasabah aktif semuanya meningkat.

Untuk tetap kompetitif, PT Pegadaian Syariah harus mengembangkan strategi pemasaran yang kreatif dan efektif. Selain pelayanan, dan kepuasan, alasan syariah memengaruhi perilaku pelanggan karena Pegadaian Syariah didirikan sebagai tanggapan atas permintaan yang meningkat dari pelanggan muslim untuk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Menurut studi Jatun dan Magnadi (2015), Karena riba diharamkan dalam Islam, maka agama juga akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk. Dengan demikian, pertimbangan syariah diyakini mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggurui pegadaian syariah.

Ketika seseorang menggunakan layanan lembaga keuangan, mereka mempertimbangkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang dinilai baik dan melebihi ekspektasi pelanggan merupakan nilai tambah bagi sebuah perusahaan, yang utamanya menyediakan layanan seperti pegadaian syariah. Menurut Hadijah (2015) Kualitas pelayanan berarti memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan isu terkini yang tertulis pada latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Menggunakan Produk Gadai (*Ar-rah*n) Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Paal Merah Kota Jambi**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi?
2. Apakah faktor syariah mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi?
3. Apakah faktor pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi?
4. Apakah faktor kepuasan, faktor syariah, dan faktor pelayanan secara simultan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini, berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor syariah mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi

4. Untuk mengetahui pengaruh faktor kepuasan, faktor syariah, faktor pelayanan, secara simultan mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk gadai (*Ar-rahn*) PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi

1.4. Manfaat Penelitian

Keuntungan yang dapat dirasakan atau dimanfaatkan setelah penelitian selesai itulah yang menjadikannya sangat penting. Berikut ini adalah penerapan yang diantisipasi dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis

Tulisan ini membantu penulis mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pegadaian syariah, terutama tentang bagaimana pembiayaan rahn memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, itu merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Ekonomi Islam.

- b. Bagi Lembaga Pegadaian Syariah

untuk digunakan sebagai panduan untuk melihat klien dan menjadikan klien sebagai mitra kerja yang menguntungkan, dan sesuai dengan syariat Islam.

- c. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengetahui bagaimana pembiayaan rahn memengaruhi tingkat kepuasan klien pegadain syariah.