

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Emas digunakan sebagai benda yang bernilai dan layak disimpan dan bukan lagi rahasia umum tentang investasi emas sebagai komoditas untuk investasi alternatif di zaman modern. Emas dijadikan acuan di masa mendatang, jadi Investasi emas menjaga nilai adalah model investasi yang bertujuan untuk menjaga nilai uang (Purnamasari, 2018).

Investasi sebagai bentuk hubungan (tindakan) manusia tidak dapat dipisahkan dari aspek akidah, akhlak dan ibadah. Oleh karena itu, dalam berinvestasi sebaiknya memiliki niat yang jelas (hindari penggunaan metode investasi yang mengandung unsur masir, gharar, riba dan zalim. Investasi yang bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dan mendapatkan manfaat dari rahmat Allah, karena investasi ini akan mewujudkan tujuan modal yang harus dikembangkan, dan juga mewujudkan tujuan sosial (Rahmawati, 2015).

Berinvestasi bertujuan untuk memiliki hidup yang sejahtera di masa tua atau untuk diwariskan kepada keturunan, seperti yang tertulis dalam Alquran surah An-Nissa Ayat 9:

Artinya:

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraannya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.”

(Al-Qur'an, 2005)

Pegadaian di Indonesia memiliki peran kontribusi yang sangat besar sehingga pegadaian dapat ditemukan dimana-mana, peran pegadaian adalah menyelamatkan masyarakat dari rentenir untuk mendapatkan kredit dan modal. Seperti organisasi ekonomi lainnya, pegadaian adalah suatu bentuk perkumpulan yang melakukan usaha di bidang ekonomi dan mencakup lembaga keuangan bukan bank di Indonesia (Muljafar et al., 2023).

Pegadaian Syariah merupakan lembaga keuangan non perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Pada dasarnya, produk berbasis syariah dicirikan dengan tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menggunakan uang sebagai alat tukar daripada komoditas komersial, dan menjalankan bisnis untuk mendapatkan balas jasa atau berbagi keuntungan. Pegadaian merupakan salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan perekonomian nasional (Maharani, 2020).

Keberadaan lembaga keuangan yang menyediakan berbagai bentuk sarana keuangan untuk semakin memperluas penyediaan pembiayaan alternatif bagi dunia usaha dalam sistem ekonomi modern merupakan suatu keharusan. Lembaga keuangan diperlukan untuk mendukung dan memperkuat sistem keuangan nasional yang beragam sehingga dapat memberikan lebih banyak alternatif pengembangan sektor usaha, termasuk pegadaian. Bahkan, lonjakan investasi emas akhir-akhir ini membuat lembaga-lembaga keuangan semakin bersaing untuk membangun diri dengan berinovasi produk investasi emas terbaik lainnya, termasuk pegadaian syariah (Purnamasari et al., 2022).

Pada persaingan global, hanya ada organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif, yaitu organisasi yang dapat memahami selera dan kebutuhan konsumen serta memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhannya dan memberikan kepuasan yang lebih besar daripada pesaingnya. Perusahaan dengan keunggulan bersaing dapat mempengaruhi konsumen atau calon konsumen untuk memilih produknya. (Razak, 2016).

Menurut Penelitian yang dilakukan (A. F. Sinaga et al., 2024) pegadaian syariah mengalami Peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan pegadaian konvensional. Namun meskipun laju pertumbuhan industri pegadaian syariah lebih tinggi, pegadaian konvensional masih mendominasi di Indonesia. Oleh karena itu untuk mendorong pertumbuhan usaha dan menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat khususnya dengan pegadaian konvensional penting untuk memahami sejauh mana minat masyarakat terhadap pegadaian syariah.

Minat nasabah adalah proses ketertarikan yang dirasakan masyarakat terhadap suatu produk atau mungkin memiliki perasaan tertarik yang diungkapkan terhadap suatu produk dan keinginan untuk mencoba, menggunakan dan memiliki produk tersebut untuk tujuan melakukan simpanan(Sjahrudin, 2021)

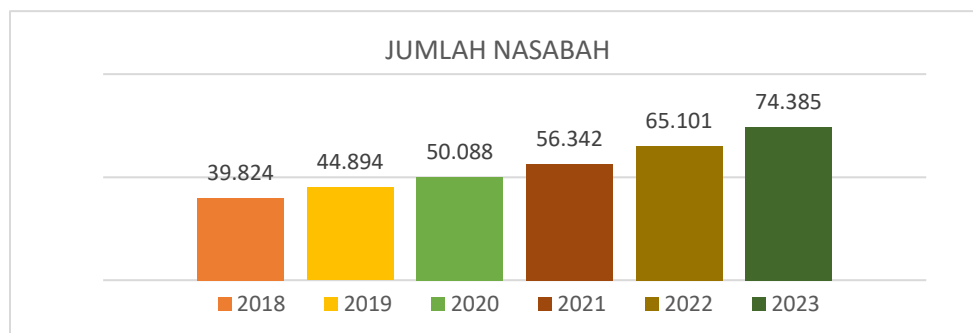
Masyarakat dengan pendapatan lebih tinggi cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap lembaga keuangan, termasuk pegadaian syariah. Minat pemilik pegadaian syariah dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti pemahaman agama, persepsi keadilan keuangan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan .

Selain itu, pendapatan masyarakat juga berperan penting dalam mempengaruhi minat mereka terhadap pemberi pinjaman syariah dan pendapatan yang lebih tinggi dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap produk dan jasa yang ditawarkan pegadaian syariah, serta kemampuan masyarakat dalam membayar kewajiban keuangannya (A. F. Sinaga et al., 2024).

Pegadaian Syariah Jelutung cabang Kota Jambi merupakan salah satu kantor cabang pegadaian syariah di kota Jambi. Begitu pula letak kota dan tersedianya pegadaian syariah sangat menguntungkan sebagian besar masyarakat muslim, karena mereka dapat menukarkan barang jaminan tanpa ada unsur riba(Sari , 2022).

PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi adalah cabang utama dari unit- unit pegadaian di seluruh jambi dengan jumlah nasabah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi 2018 – 2023.



Sumber Data : PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi

Dari gambar 1.1 menunjukkan kenaikan jumlah nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi setiap tahunnya menunjukkan banyak nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi di PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi .

Pada tahun 2017, lembaga pegadaian berbasis syariah memperkenalkan Tabungan Emas yang sangat populer karena fleksibilitasnya. Selain itu, emas simpanan juga dapat dijadikan barang gadai apabila nasabah membutuhkan uang nantinya. Masyarakat hanya mengetahui bahwasanya Pegadaian hanya untuk transaksi gadai padahal banyak produk yang bisa digunakan untuk berinvestasi emas sebagai tabungan masa depan.

Salah satu investasi emas yang paling populer adalah Tabungan emas dimana emas dibeli dalam bentuk logam mulia melalui tabungan. Berinvestasi emas melalui tabungan emas sangat terjangkau karena bisa mulai menabung emas dengan berat hanya 0, 01 gram.

Dalam produk tabungan emas ini Pegadaian Syariah menggunakan akad murabahah (jual beli) dan akad wadiah (titipan), dalam akad murabahah pihak

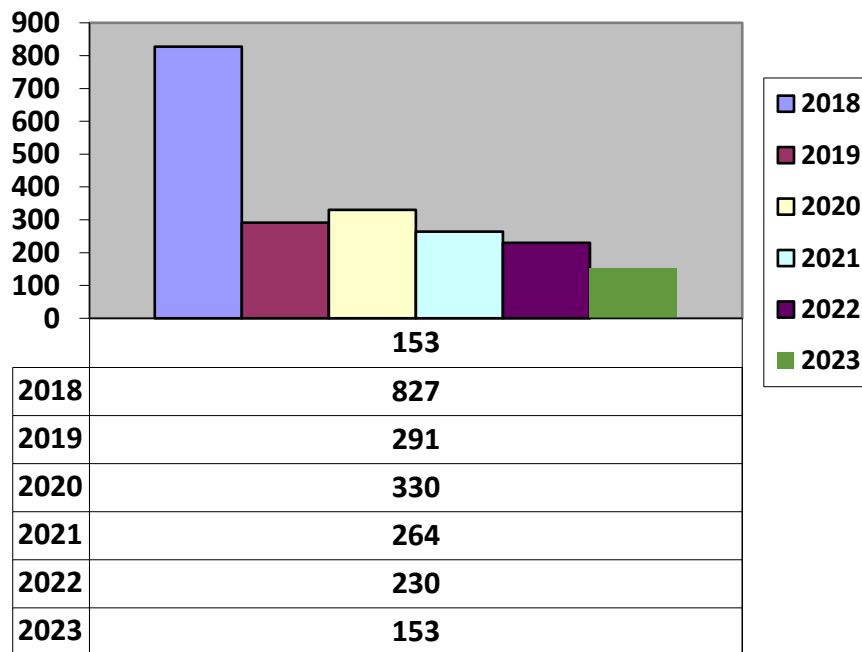
Pegadaian Syariah melakukan akad jual beli dengan nasabah yang akan membuka tabungan emas di Pegadaian Syariah, dalam praktik tersebut Pegadaian Syariah tidak menyertakan emas secara langsung yang akan di beli oleh nasabah di pegadaian, karena dalam sistem murabahah ini pihak pegadaian menggantikan emas tersebut dengan bukti tulisan di dalam buku tabungan emas yang berbentuk gram emas (Hamida et al., 2022).

Dari penjelasan singkat di atas PT Pegadaian Syariah Cabang jelutung adalah salah satu Pegadaian di jambi yang mempunyai produk Tabungan Emas berbasis Syariah. Untuk mempertahankan jumlah nasabah, Pegadaian Syariah harus menggunakan strategi yang tepat untuk mendapatkan minat nasabah dan mempertahankan nasabah di era kompetitif ini.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Asmaniaty Selaku Pemimpin Cabang PT Pegadaian Syariah Jelutung kota jambi tabungan emas memiliki target Peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya . Namun pertambahan jumlah nasabah tabungan emas

di mengalami fluktuatif menyebabkan target jumlah nasabah tersebut tidak dapat tercapai yang bisa dilihat pada gambar berikut ini .

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Emas di PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi 2018– 2023.



Sumber Data : PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi

Dari Tabel 1.2 di dapat disimpulkan bahwasanya kenaikan pada tahun 2018 sangat signifikan sedangkan pada tahun selanjutnya kenaikan nasabah tabungan emas tersebut tidak memiliki kenaikan yang banyak malah semakin berkurang pada tahun 2021 sampai 2023 . Data tersebut menggambarkan suatu permasalahan nasabah Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi yang mengalami fluktuatif.

Menurut wawancara dengan Pegawai PT Pegadaian Syariah Jelutung kota jambi hal ini disebabkan oleh beberapa poin seperti pendapatan yang tidak stabil di era pandemik serta kurangnya minat masyarakat untuk mengetahui adanya produk pegadaian syariah untuk berinvestasi karena banyak nasabah yang datang hanya untuk melakukan transaksi gadai.

Meskipun produk yang ditawarkan diiklankan, namun selain kualitas pelayanan yang diberikan pihak pegadaian Syariah, tidak ada yang dapat meningkatkan minat nasabah untuk memilih Pegadaian Syariah sebagai lokasi investasi. Akibatnya, masyarakat masih belum mengetahui berbagai produk yang ditawarkan di Pegadaian Syariah, termasuk produk tabungan emas.

Peneliti melihat kurangnya pengetahuan nasabah terhadap produk yang ada di pegadaian syariah hal itu disebabkan oleh Pegadaian Syariah tidak melakukan upaya untuk berinteraksi dengan masyarakat serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah sehingga mengakibatkan masyarakat tidak berminat menabung pada produk tabungan emas.

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Kota Jambi

	Jumlah Masyarakat di Kota Jambi (Ribu Jiwa)					
Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah	598.1	604.7	606.2	612.2	619.6	626.8

Sumber: Data situs resmi Badan Pusat Statistika Kependudukan Kota Jambi

Tabel diatas menunjukkan jumlah banyaknya masyarakat kota jambi .Target minat terhadap tabungan emas seharusnya dapat tercapai oleh Pegadaian Syariah Jelutung kota jambi jika dilihat banyaknya penduduk kota jambi serta mengingat PT Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi dan unit-unitnya berada di pusat kota jambi seharusnya bisa mendatangkan lebih banyak nasabah apalagi masyarakat muslim yang berminat menggunakan investasi berbasis syariah .

Hal ini menunjukkan Ternyata produk-produk yang ditawarkan di PT Pegadaian Syariah Jelutung Kota jambi belum diketahui nasabah sepenuhnya dan pelayanan yang belum optimal sehingga menurunnya minat masyarakat untuk menabung emas di pegadaian Syariah

Peneliti ingin mengetahui faktor apakah yang bisa mempengaruhi untuk menarik minat masyarakat Kota jambi agar jumlah nasabah bertambah serta meningkatkan minat masyarakat menggunakan produk tabungan emas agar pegadaian syariah khususnya produk tabungan emas syariah dapat unggul dan mendominasi investasi sesuai kaidah syariah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Guspia Ningsih et al., 2019) yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Berinvestasi Logam Mulia Di Pegadaian Syariah Langsa Barat, menyatakan secara simultan promosi, kualitas pelayanan dan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat berinvestasi Logam Mulia di Unit Pegadaian Syariah Langsa Barat.

Penelitian yang dilakukan (Nurhikmah & Ismaulina, 2020) berjudul Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Tabungan Emas Pada Pegadaian Syariah Takengon Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Tabungan Emas Pegadaian Syariah Takengon.

Berdasarkan penelitian terdahulu ternyata faktor promosi, pengetahuan produk, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk meningkatkan masyarakat menggunakan tabungan emas. Oleh sebab itu Peneliti ingin mengetahui apakah faktor promosi, pengetahuan produk, kualitas pelayanan meningkatkan minat masyarakat kota jambi untuk menggunakan tabungan emas sebagai investasi berbasis Syariah dengan judul **”Analisis Pengaruh Faktor Promosi, Pengetahuan Produk, Dan Kualitas Pelayanan PT Pegadaian Syariah (Persero) Terhadap Minat Untuk Menggunakan Tabungan Emas Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Jambi).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah faktor promosi mempengaruhi minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi?
2. Apakah pengetahuan tentang produk mempengaruhi minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi?
3. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi?
4. Apakah faktor promosi, pengetahuan produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui faktor promosi berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat Kota Jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi.
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh faktor promosi, pengetahuan produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat masyarakat Kota

jambi untuk menggunakan produk tabungan emas Pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Jelutung Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat, baik secara teoretis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat secara teoretis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan untuk dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan perilaku masyarakat memilih produk tabungan dalam bentuk emas.
2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, sebagai masukan untuk menambah khazanah ilmu yang berkaitan dengan layanan tabungan emas pada pegadaian.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, melatih berpikir kritis dalam memecahkan masalah yang terkait dengan situasi yang sebenarnya di lapangan berkenaan dengan pemilihan produk tabungan emas.
2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, menambah mitra kerja dalam mengembangkan keilmuan mahasiswa fakultas ekonomi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Bagi Tempat Penelitian, sebagai masukan minat masyarakat pada tabungan emas.