

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan bagian mitra usaha yang dapat dipercaya dalam membantu kelancaran suatu usaha, dengan berbagai fasilitas dari bank yang tersedia. Untuk itu gadai emas lebih dikenal sebagai bagian dari produk pembiayaan yang ditawarkan bank syariah, bank akan menawarkan kepada masyarakat bentuk pengamanan barang guna mendapatkan pembiayaan dalam jangka pendek.¹ Di Dalam praktik gadai secara umum jaminan (marhun) yang dijadikan objek diantaranya harus bernilai ekonomis, berwujud, dapat diserahkan terimakan pada saat akad, serta merupakan milik pribadi secara penuh. Kriteria ini harus dipenuhi guna menghindari praktik gharar (ketidakpastian) yang tidak diperbolehkan dalam prinsip syariah.²

Produk gadai emas merupakan produk pembiayaan yang menarik dan diminati oleh masyarakat karena gadai emas dapat menjadi solusi untuk masyarakat yang membutuhkan modal kerja atau modal konsumtif secara cepat dengan hanya menggadaikan emas yang dimiliki. selain itu proses pengembalian pinjaman gadai sangat fleksibel sesuai kemampuan serta jatuh tempo dapat diperpanjang kembali sesuai SOP yang berlaku.³ Pada dasarnya gadai emas bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

¹ Kasmir, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012) hal.232

² Sapiudi Shidiq, Ihsan Ghufuran, and Ghazaly Abdul Rahman, "Fiqh Muamalat" (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2015). h.267-268

³ Nicky, Pratiwi. "Strategi Bank Syariah dalam Menghadapi Pengembangan Produk Gadai Emas." "jurnal Nisbah Vol.5 No.1

dengan prinsip saling tolong menolong. Beberapa Keistimewaan gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial yang menjadi daya tarik bagi nasabah diantaranya menggunakan akad *Qardh* dalam rangka *Rahn* maksudnya, akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan. Sedangkan akad *ijarah* diaplikasikan untuk memperoleh pembayaran upah atau sewa atas pemeliharaan dan penyimpanan barang jaminan tersebut di bank.

Di BSI Radial tanpa penalti, maksudnya jika nasabah belum dapat melunasi, nasabah dapat membayar biaya titipnya saja dan memperpanjang selama empat bulan lagi. Di BSI Radial biaya diberi keringan dengan biaya titip rendah yakni sebesar 1.5% dari nilai taksir dibawah Rp. 20.000.000. Di BSI Radial juga ada hadiah serta dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM dengan prosesnya mudah aman dan terjamin.⁴

Fenomena yang diangkat dari judul skripsi ini tentang produk pembiayaan gadai emas di perbankan karena produk gadai emas merupakan produk yang masih baru dan memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak bila dibandingkan dengan produk lainnya dan dimasa pandemi seperti sekarang yang menyebabkan perekonomian mengalami naik turun, juga berpengaruh terhadap banyaknya nasabah melakukan gadai emas di BSI Radial. Berikut tabel dan grafik jumlah nasabah aktif pengguna produk gadai emas

⁴ Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

sebelum pandemi hingga sekarang⁵:

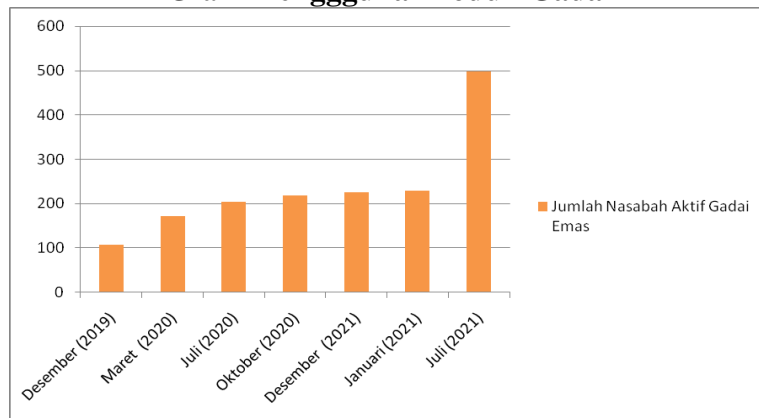
Tabel 1.1
Pengguna Produk Gadai

No	Bulan	Jumlah Nasabah Aktif Gadai Emas
1	Desember (2019)	108
2	Maret (2020)	172
3	Juli (2020)	205
4	Oktober (2020)	218
5	Desember (2021)	225
6	Januari (2021)	229
7	Juli (2021)	498

Sumber : *Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial.*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dari desember 2019 (sebelum pandemi covid-19) hingga juli 2021 masih pada masa pandemi covid-19, jumlah nasabah pengguna produk gadai emas terus bertambah hingga 498 nasabah aktif pengguna produk gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC.Palembang Radial. Untuk lebih jelasnya kenaikan jumlah nasabah gadai emas bisa dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Grafik Pengguna Produk Gadai



⁵ Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC.Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 29 September 2021, Pukul 10.30 Wib

Dengan meluas dan banyaknya permintaan gadai emas dari masyarakat dalam penelitian ini saya ingin tahu lebih dalam mengenai strategi yang dilakukan BSI Radial dalam mengembangkan produk gadai emasnya.

Menurut Muanas pengambilan keputusan adalah proses menilai dan memilih salah satu produk atau jasa yang dianggap paling sesuai dengan harapan konsumen dan paling menguntungkan diantara alternatif-alternatif lain yang tersedia.⁶ Keputusan Nasabah memerlukan pengenalan kebutuhan sebelum mengambil pembiayaan, dengan mencari berbagai informasi tentang pembiayaan, agar pengambilan pembiayaan lancar sesuai yang diharapkan. Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai, sangat penting sebelum nasabah bertransaksi agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat bertransaksi dan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah gadai emas di BSI Radial Irni Rahayu alasannya melakukan gadai emas yakni memenuhi kebutuhan finansial dan juga nilai taksiran yang ditawarkan BSI Radial cukup tinggi dengan biaya titipan ringan 1,5% serta persyaratannya mudah, pelayanan yang diberikan sangat baik dan lokasi bank dekat rumah.⁷

Nilai taksir emas dapat dijadikan patokan bagi nasabah untuk memilih menggadaikan emasnya di lembaga gadai. Nilai

⁶ Arief Muanas, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2014),h. 27.

⁷ Rahayu, Indri Wawancara. .Nasabah gadai emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial.Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:00 WIB.

taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas. Nasabah akan merespon positif apabila nilai yang dihasilkan dari produk dan jasa mampu memenuhi manfaat bagi kehidupannya.⁸

Dalam produk gadai emas di BSI Radial, selain nilai taksiran terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas. Biaya-biaya itu diantaranya biaya administrasi yang dibayar dimuka dan biaya penitipan dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman.⁹ Jadi, pada saat jatuh tempo nasabah wajib membayar biaya titip selama empat bulan di tambah utang pokok untuk menebus emas perhiasan yang digadaikan. Jika nasabah belum dapat melunasi, nasabah dapat membayar biaya titipnya saja dan memperpanjang selama empat bulan lagi¹⁰. Biaya perpanjangan gadai dikenakan pada nasabah yang belum dapat melunasi atau memperpanjang akadnya. Untuk biaya administrasi yang dibayarkan pada saat pencairan atau awal periode.

Selain faktor nilai taksiran dan biaya penitipan, terdapat juga faktor pelayanan sangat penting dalam keputusan nasabah melakukan gadai emas. Menurut Thorik G. dan Utus H. pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service*

⁸ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2019), h.70-71

⁹ Madani, Abi Wawancara. *Customer Service* Bagian Gadai Emas Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial. Pada hari Rabu, tanggal 24 Maret 2021, Pukul 15:30 WIB.

¹⁰ Basir. 2013. „*Simulasi Penghitungan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri*” Diakses pada 19Maret 2021, pukul 11.00 WIB.

berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen pada *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian Khoiriyatun Nisai Lestari, Sukardi Budi IAIN Surakarta (2019) dan Chairani Siregar IAIN Padangsidempuan (2018) mengenai nilai taksiran terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas mendapatkan hasil penelitian berbeda, yang dapat dilihat pada *Reasearch Gap* berikut ini:

Tabel 1.2

***Reasearch Gap* Nilai Taksiran terhadap Keputusan**

Nasabah.

Nilai Taksiran terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas	Hasil Penelitian	Peneliti
	Tidak Berpengaruh	Khoiriyatun Nisai Lestari dan Sukardi Budi (2019).
	Berpengaruh	Chairani Siregar(2018)

Penelitian Khoiriyatun Nisai Lestari dan Sukardi Budi (2019) yang berjudul „*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Administrasi dan Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank*

¹¹ Samsul Arifin, „*Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah*”, Jurnal Dinamika Eonomi dan Bisnis, No 1, Vol. 8 (2011) h.4.

Syariah Mandiri KC. Solo"¹² menunjukkan hasil bahwa nilai taksiran tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas di Bank Syariah Mandiri Solo. Sedangkan penelitian Chairani Siregar (2018) yang berjudul „*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Biaya , promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.*"¹³ menunjukkan hasil bahwa nilai taksiran berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Andi Alifia, Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi (2021) dan Arifah Afriana UIN Alauddin. (2016) mengenai biaya penitipan (ujrah) terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas mendapatkan hasil penelitian berbeda, yang dapat dilihat pada *Reasearch Gap* berikut ini:

¹² Khoiriyatun Nisai Lestari dan Sukardi Budi „*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Administrasi dan Biaya Pemeliharaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Pembiayaan Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri KC. Solo*" Thesis. IAIN Surakarta.2019

¹³ Chairani Siregar „*Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Biaya , promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas syariah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.*" Thesis, IAIN Padangsidempuan.2018

Tabel 1.3
Reasearch Gap Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Keputusan Nasabah.

	Hasil penelitian	Peneliti
Biaya Penitipan (Ujrah) terhadap Keputusan Nasabah.	Berpengaruh	Andi Alifia , Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto (2021)
	Tidak Berpengaruh	Arifah Afriana (2016)

Penelitian Andi Alifia, Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto (2021) yang berjudul *“Pengaruh Nilai Ujrah dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas di Bank Syari’ah Mandiri Jambi”*¹⁴ menunjukkan hasil bahwa Biaya Penitipan (ujrah) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas pada Bank Syari’ah Mandiri Jambi, Sedangkan Penelitian Arifah Afriana (2016) yang berjudul *„Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas”*¹⁵ menunjukkan hasil bahwa biaya ujrah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Indri Laila sari Univ. Alamaata Yogyakarta (2018) dan Maisur M. Arfan, Shabri Universitas Syiah Kuala (2016) mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah melakukan gadai emas mendapatkan hasil penelitian berbeda, yang dapat dilihat pada *Reasearch Gap* berikut ini:

¹⁴ Andi Alifia, Ahmad Husein Ritonga dan Novi Mubyarto. *“Pengaruh Nilai Ujrah dan Metode Angsuran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Akad Gadai Emas di Bank Syari’ah Mandiri Jambi”* UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. 2021

¹⁵ Arifah Afriana, *„Pengaruh Nilai Taksiran dan Biaya Ujrah Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas”* Skripsi UIN Alauddin. 2016

Tabel 1.4
Reasearch Gap Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.

	Hasil penelitian	Peneliti
Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.	Berpengaruh	Indri Laila sari (2018)
	Tidak Berpengaruh	Maisur M. Arfan dan Shabri (2016)

Penelitian Indri Laila sari (2018) yang berjudul „ *“Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah(Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Godean)“*”¹⁶ menunjukkan hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah pada Bank Syariah Mandiri Godean. Sedangkan penelitian Maisur M. Arfan dan Shabri (2016) yang berjudul “*“Pengaruh prinsip bagi hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di Banda Aceh“*”¹⁷ menunjukkan hasil bahwa Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas pada Bank Syariah Banda Aceh.

Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, pada penelitian ini menggabungkan tiga variabel yaitu variabel Nilai Taksiran, Biaya penitipan dan Kualitas Pelayanan dalam mencari

¹⁶ Indri Laila sari „ *“Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai Emas Syariah(Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri Godean)“*” Skripsi Univ. Alamaata Yogyakarta 2018.

¹⁷ Maisur M. Arfan dan Shabri, “*“Pengaruh prinsip bagi hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di Banda Aceh“*” Jurnal Magister Akuntansi, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala 2016.

besarnya pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan gadai emas yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Radial.

Berdasarkan fenomena dan *Reasearch Gap* yang dikemukakan diatas menunjukkan adanya perbedaan hasil, karena perbedaan hasil tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya Titipan serta Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC. Palembang Radial.”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan tidak terlalu meluas, maka penulis memberika batasan masalah, adapun permasalahan dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Hal yang diteliti adalah nilai taksiran, biaya penitipan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di BSI Radial.
2. Ketentuan emas yang dapat digadaikan dan strategi yang diterapkan BSI Radial untuk mendapatkan nasabah gadai emas.
3. Penelitian ini ditujukan kepada BSI Radial dan nasabah gadai emas di BSI Radial.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka perumusan masalah padapenelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas pada Bank Syari'ah Indonesia KC. Palembang Radial?
2. Bagaimana pengaruh biaya penitipan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas pada Bank Syari'ah Indonesia KC. Palembang Radial?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas pada Bank Syari'ah Indonesia KC. Palembang Radial?
4. Bagaimana ketentuan emas yang dapat digadaikan di BSI Radial ?
5. Bagaimana strategi yang diterapkan BSI Radial untuk mendapatkan nasabah gadai emas?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh nilai taksiran terhadap keputusan nasabah mengguakan produk gadai emas di BSI Radial.
2. Mengetahui pengaruh biaya penitipan terhadap keputusan nasabah mengguakan produk gadai emas di BSI Radial.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah mengguakan produk gadai emas di BSI Radial.

4. Mengetahui ketentuan emas yang dapat digadaikan di BSI Radial.
5. Mengetahui strategi yang diterapkan BSI Radial untuk mendapatkan nasabah gadai emas.

E. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penilitia terbagi menjadi 2 bagian yaitu :

1. Kontribusi Teori

Kontribusi teori adalah hasil dari riset yang diharapkan untuk memperbaiki teori yang sudah ada dan menjelaskan fenomena dengan teori yang telah ada atau menjelaskan teori yang baru ditemukan. Dari aspek keilmuan yang bersifat teoritis diharapkan dapat bermanfaat serta dapat memberikan pengetahuan baru di bidang perbankan, terutama pemahaman tentang produk perbankan yakni gadai emas mulai dari nilai taksiran, biaya penitipan serta kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah acuan serta informasi bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan tema ini.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sebagai aplikasi ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan penerapan teori yang berkaitan dengan jurusan perbankan syariah serta konsentrasi penulis yakni

manajemen pemasaran.

b. Bagi Civitas Akademika

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah referensi bagi Universitas dan bahan studi untuk mahasiswa yang sedang melakukan penelitian yang sama dan dapat menambah referensi di perpustakaan ekonomi dan bisnis islam serta menambah pengetahuan maupun informasi khususnya mahasiswa jurusan perbankan syariah yang akan meneliti masalah yang sama

c. Bagi Pihak Bank

Dari hasil penelitian ini yaitu sebagai pertimbangan bagi lembaga keuangan syariah terkait dengan nilai taksiran, biaya penitipan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas dan semoga menjadi bahan pertimbangan kedepannya nanti agar semakin banyak nasabah menggunakan produk pembiayaan Gadai Emas pada Bank Syari'ah Indonesia KC. Palembang Radial.