

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam agama Islam terdapat panduan yang dinamis terhadap seluruh aspek kehidupan yang diantaranya sektor bisnis dan transaksi keuangan. Di negara Indonesia semakin berkembang ekonomi berbasis Islam yang sering disebut sebagai Ekonomi Islam. Ekonomi Islam ialah sekumpulan dari ekonomi dasar yang pada umum terdapat nilai-nilai ekonomi yang disimpulkan dari Al-Qur'an dan As-Sunnah, dengan adanya dasar ekonomi Islam tersebut maka permasalahan ekonomi disesuaikan dengan tuntunan lingkungan.<sup>1</sup>

Prinsip syariah juga merupakan suatu solusi dari permasalahan yang digunakan dalam lembaga keuangan syariah serta memberikan kemaslahatan bagi umat Islam tentunya dengan meniadakan riba atau melebihkan dari pokok pinjaman, karena Islam mengharamkan umatnya untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan *riba*.

Lembaga keuangan ialah lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa dalam ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada pelaksanaannya sistem bunga adalah suatu sistem yang telah lama digunakan di

---

<sup>1</sup>Ismail Nawawi, *Ekonomi Islam Perspektif Teori, Sistem, dan Aspek Hukum*, (Surabaya:Putra Media Nusantara, 2009), hal.7.

berbagai Negara hampir setiap lembaga menggunakannya, tidak dapat dipungkiri dengan adanya sistem bunga ini telah banyak negara mencapai kemakmuran meski di atas kemiskinan negara lain, hal ini tentu saja akan terus-menerus menjadikan sebuah kesenjangan.

Lembaga keuangan syariah ialah salah satu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai organisasi yang menjadi perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dan masyarakat yang kekurangan dana yang dalam menjalankan aktivitasnya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Lembaga keuangan syariah juga berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dana serta menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dalam menjalankan aktivitasnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pada saat melakukan peminjaman, kebanyakan masyarakat akan lebih memilih lembaga keuangan konvensional untuk memenuhi kebutuhannya, oleh karenanya lembaga konvensional lebih dikenal oleh masyarakat sebagai lembaga keuangan bank. Akan tetapi, pada proses perbankan masyarakat untuk memperoleh persetujuan pinjaman akan memerlukan waktu yang lama dan administrasi yang cukup rumit serta jaminan harus sesuai dengan pinjaman yang diinginkan.

Hal ini yang akan menjadikan ketidak maslahatan bagi para nasabah dikarenakan proses yang rumit, jaminan yang diinginkan harus sesuai dengan pinjaman yang diinginkan serta adanya unsur bunga. Sehingga membutuhkan

solusi lain untuk kalangan masyarakat dalam melakukan pembiayaan agar lebih mudah dengan proses yang tidak lama serta tidak mengandung adanya unsur bunga.

Pegadaian sebagai perusahaan yang telah lama berkembang akan melakukan proses pembiayaan yang bertujuan untuk mempermudah seseorang dalam melakukan kredit kepemilikan barang dengan berdasarkan sistem syariah. Dengan banyaknya persaingan dan usaha yang menggunakan sistem bunga berbunga dalam pengelolaan maka menjadikan pegadaian melaksanakan suatu program pegadaian dengan mengeluarkan produk Amanah yang membantu seseorang untuk melakukan pembiayaan pengkreditan motor yang sesuai dengan prinsip syariah serta menguntungkan kedua belah pihak.<sup>2</sup>

Produk Amanah juga merupakan suatu produk pembiayaan yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang yang dimana inti dari produk Amanah ini adalah pembiayaan khusus bagi nasabah yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai tetap swasta serta pengusaha mikro yang telah terakui kualitasnya atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dengan melakukan pengembalian yang secara angsuran.<sup>3</sup>

Pembiayaan yang diberikan oleh pihak pegadaian akan dilakukan dengan berbagai akad yang sah serta harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

---

<sup>2</sup> M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2010), hal. 21.

<sup>3</sup> Pedoman Operasional PEGADAIAN AMANAH untuk Pembiayaan kendaraan Bermotor, Divisi Litbang dan Pemasaran Perum Pegadaian, hal. 3.

Akad merupakan perjanjian yang telah disetujui oleh kedua belah pihak atau lebih yang sesuai dengan persetujuan diawal dan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip Ekonomi.<sup>4</sup>

Keberadaan Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang tidak terlepas dari beberapa persaingan yang tinggi khususnya bisnis gadai konvensional lain yang diminati oleh masyarakat dikarenakan telah banyak dikenal oleh masyarakat serta lokasi perusahaan yang merupakan daerah sentral bisnis kota Palembang yang sangat ramai dengan kompetensi bisnis gadai konvensional.. Hal ini menjadi sebuah tantangan terbesar bagi Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang untuk menjadikan lembaga keuangan yang tepat bagi masyarakat serta diminati oleh nasabah.

Pelayanan pada produk Amanah yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang kelihatannya masih kurang baik, dikarenakan masih kurangnya minat nasabah terhadap pengguna produk Amanah tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan pelayanan dalam melakukan pembiayaan pada produk Amanah dalam kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya, maka penulis tertarik mengambil judul :**“Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang”**.

---

<sup>4</sup> Rahmat Syafei, *Fiqih Muamalah untuk UIN, STAIN, PTAIS dan Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hal. 80.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Nasabah Pada Produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?
2. Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Pada Produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?
3. Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian yang di lakukan tidak menyimpang dari topik, maka penulis membatasi permasalahan yang akan di bahas mengenai pelayanan pada produk Amanah pengkreditan motor yang ada di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan pada produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui cara aplikasi pada produk Amanah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

## Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, menambah wawasan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh pengetahuan tentang produk baru yaitu produk Amanah beserta sistem pembiayaan lainnya.
2. Bagi pegadaian, diharapkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diperoleh untuk merencanakan suatu strategi baru, serta peningkatan kinerja pegadaian khususnya pada produk Amanah.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat menjadi informasi dan pemahaman mengenai keadaan pegadaian bagi nasabahnya serta masyarakat umum yang tertarik terhadap produk-produk yang dikeluarkan oleh pegadaian.
4. Bagi akademik, memberikan tambahan referensi bagi kepastakaan Universitas Islam Negri Raden Fatah pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya, serta dapat dijadikan sumber informasi bagi penelitian berikutnya.

## **1. 5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Agar penulisan skripsi tersusun dengan sistematis dan mempermudah pembahasan maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**, bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas, batasan permasalahan dalam penelitian, tujuan dan manfaat pelaksanaan penelitian.

**BAB II : LANDASAN TEORI**, bab ini berisi tentang pembahasan mengenai pengertian kualitas, pentingnya kualitas, konsep kualitas pada industri jasa, pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan, dasar-dasar pelayanan, sikap-sikap untuk melayani nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, manfaat pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, literature riview.

**BAB III : METODE PENELITIAN**, bab ini berisi tentang jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, bab ini berisi tentang sejarah pegadaian, profil Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, visi misi dan motto Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, struktur organisasi Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, produk pegadaian

Cabang Sekip Kota Palembang, pengaplikasian produk Amanah di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, wawancara mengenai kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, pembahasan produk Amanah dan kualitas pelayanan di Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**