

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan perekonomian sebuah negara selalu ditunjang dan dikendalikan oleh lembaga keuangan. Dengan adanya lembaga keuangan dapat membantu melancarkan perekonomian negara dengan memberikan pinjaman sehingga penggunaan dana dalam negeri bergerak dan mendorong lajur perekonomian. Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua jenis yakni bank dan bukan bank, masing-masing memiliki peran yang berbeda.

Lembaga keuangan bukan bank (LKBB) sebuah lembaga yang melaksanakan kegiatan dalam hal keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan dengan mengeluarkan surat-surat berharga, selanjutnya menyalurkan kembali dana dalam bentuk pendanaan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pinjaman ataupun untuk pembiayaan investasi perusahaan yang membutuhkan pinjaman.

Manusia sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari kegiatan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Ilmu ekonomi ada, bertujuan untuk meringankan kegiatan manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam ilmu ekonomi dipelajari penggunaan benda secara efektif dan efisien, serta dipelajari pula bagaimana cara mengelolah keuangan dengan baik.

Pegadaian merupakan perusahaan milik pemerintah yang memberikan layanan pembiayaan dengan jaminan barang berharga. Pada umumnya orang yang mengajukan pinjaman dengan menjaminkan barang seperti emas, laptop, handphone dan surat-surat berharga lainnya. Saat ini pegadaian juga membuka layanan syariah guna melayani masyarakat yang menghindari praktik riba.

Di dalam agama islam, pelaksanaan gadai syariah diperbolehkan. Hukum gadai syariah bersumber dari Alquran surah Albaqarah ayat 283, serta hadis yang diriwayatkan Bukhari dan Muslim tentang pengalaman Rasulullah yang meninggalkan jaminan baju besi saat membeli makanan. Di Indonesia, Dewan Syariah Nasional MUI juga sudah mengeluarkan dua fatwa tentang diperbolehkannya gadai syariah. Pertama fatwa mengatur prinsip gadai dengan nomor 25/DSN-MUI/III/2002, dan fatwa kedua mengatur rukun dan syarat sahnya transaksi gadai dengan nomor 26/DSN-MUI/III/2002.

Berkembangnya jaman saat ini, masyarakat sudah cukup sadar dengan sistem konvensional yaitu sistem bunga bahwa transaksi tersebut merupakan unsur riba yang tidak diperbolehkan dalam ajaran islam maka dari itu lembaga keuangan syariah merupakan peluang pasar baru bagi pegadaian yang masih menggunakan sistem konvensional. Karena mayoritas di Indonesia menganut agama islam yang hakikatnya melarang unsur riba untuk melakukan pinjaman. Dengan demikian masyarakat akan lebih memilih lembaga keuangan syariah, selain halal juga bisa memberikan

keuntungan tersendiri. Karena, nasabah tidak akan terbebani dengan bunga yang terus bertambah setiap bulan.

Karena Pegadaian Syariah menggunakan sistem sewa tempat, jadi biaya yang dikenakan terhadap nasabah yaitu biaya penitipan, penaksiran, pemeliharaan, dan penjagaan yang hanya dikenakan satu kali di awal transaksi. Batas waktu penyimpanan barang dan pinjaman ditetapkan selama maksimum empat bulan. Bahkan, produk lembaga keuangan syariah tidak hanya diminati muslim saja, namun banyak umat beragama lain yang memanfaatkan kemudahan jasa layanan yang berkonsep islami ini.

Pegadaian Syariah merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh kebutuhan dana dan pembiayaan. Produk jasa yang disediakan pegadaian mampu memberikan jalan keluar bagi masyarakat salah satu produk utama pegadaian yaitu gadai (Rahn) yang merupakan akad menahan harta sebagai agunan atas hutang yang diterimanya. Selain itu masih ada banyak produk jasa yang ditawarkan pegadaian syariah antara lain Amanah, Arrum BPKB, Arrum Haji, Mulia, Konsiyasi Emas, Tabungan Mas, dan Multi Pembayaran Online. Produk tersebut sangat membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Setiap lembaga keuangan syariah yang menerapkan layanan gadai emas tentu memiliki pelayanan yang berbeda-beda dalam menjalankan sebuah bisnis, bagaimana cara pemasar menyakinkan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Namun, pegadaian merupakan lembaga yang lebih dikenal oleh masyarakat dalam hal gadai menggadai terutama emas.

Pegetahuan masyarakat tentang adanya pegadaian syariah saat ini sudah cukup baik. Karena pegadaian syariah saat ini tidak bisa terbilang baru dan kantor cabang syariahnya pun sudah lumayan banyak. Semula untuk daerah Sumenep saja hanya ada dua unit Pegadaian Syariah yaitu di UPS Pasar Anom dan di UPS Marengan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pegadaian, pertumbuhan pegadaian syariah menunjukkan peningkatan yang pesat, saat ini untuk Pegadaian Area Pamekasan terhitung per tanggal 01 juli 2018 sudah berganti dari Pegadaian Konvensional ke pegadaian syariah.

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah

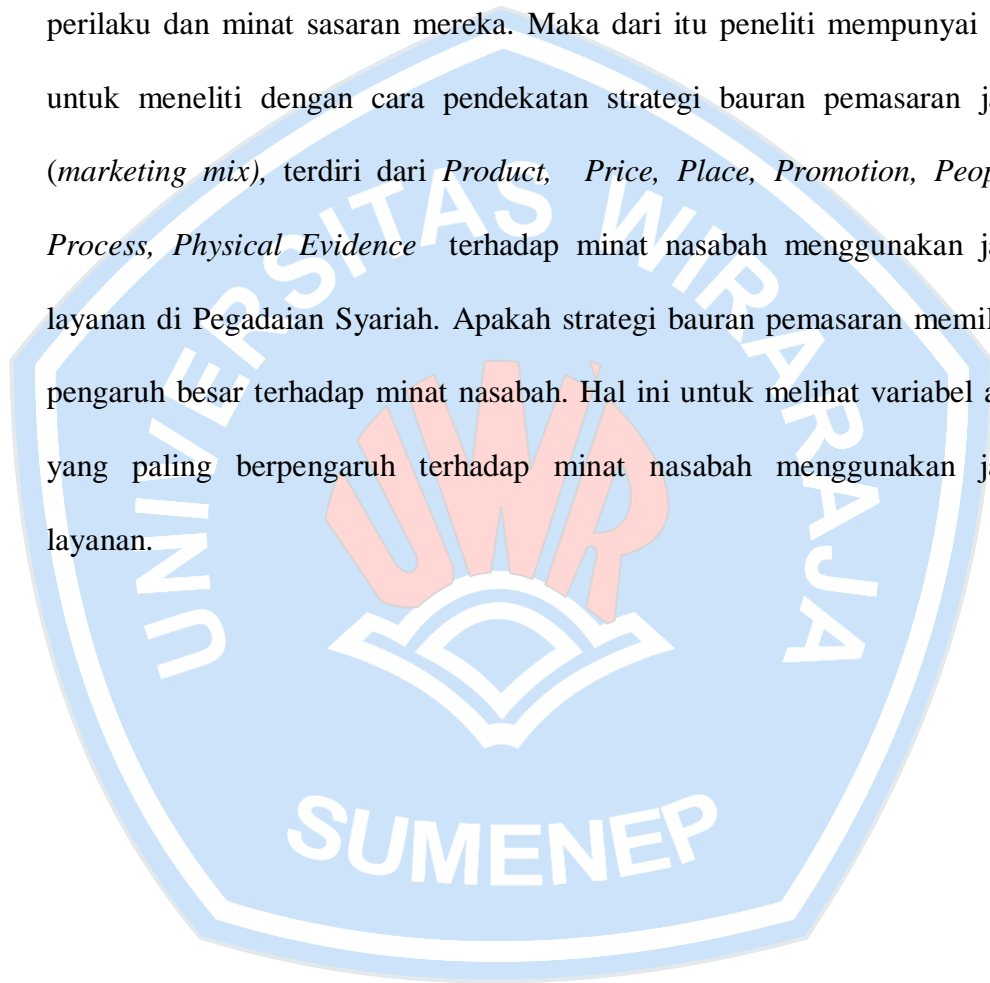
TAHUN	ANGGOTA
2016	3.339
2017	3.231
2018	2.962

Sumber : PT. Pegadaian Syariah

Perkembangan ekonomi saat ini semakin modern semua perusahaan yang ada akan bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memperhatikan kualitas produk yang akan di tawarkan, dan perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen yang berbeda-beda. Dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin berkembang untuk mempunyai suatu barang atau produk yang bagus dan berkualitas sesuai

dengan kemauan mereka masing-masing, adanya keinginan untuk mempunyai suatu produk yang mempunyai kualitas produk yang berbeda dari kualitas produk yang lain.

Memahami minat konsumen tidaklah mudah untuk mencapai tujuan pemasaran, pemasar harus mempelajari keinginan, persepsi, preferensi serta perilaku dan minat sasaran mereka. Maka dari itu peneliti mempunyai ide untuk meneliti dengan cara pendekatan strategi bauran pemasaran jasa (*marketing mix*), terdiri dari *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence* terhadap minat nasabah menggunakan jasa layanan di Pegadaian Syariah. Apakah strategi bauran pemasaran memiliki pengaruh besar terhadap minat nasabah. Hal ini untuk melihat variabel apa yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan jasa layanan.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Minat Nasabah Unit Pegadaian Syariah Pasar Anom ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Minat Nasabah Unit Pegadaian Syariah Pasar Anom ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan dari penulis dari penelitian yang dilakukan:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara Parsial antara *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Minat Nasabah Unit Pegadaian Syariah Pasar Anom.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara Simultan antara *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Minat Nasabah Unit Pegadaian Syariah Pasar Anom.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang di peroleh penelitian ini :

1. Memberikan informasi dan bahan pertimbangan bagi lembaga dalam menciptakan Minat dalam benak nasabah.
2. Memberikan informasi dan wawasan bagi pihak lain yang membutuhkan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya atau kegiatan lain yang berkaitan.
3. Untuk peneliti agar dapat mengetahui kenyataan di lapangan, mengetahui permasalahan yang ada, serta mencari pemecahan dari permasalahan tersebut.

1.5. Ruang Lingkup

Peneliti memfokuskan penelitian hanya pada bauran pemasaran jasa di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Pasar Anom. Hal ini dimaksudkan supaya peneliti dapat fokus dalam satu bagian, sehingga data yang diperoleh valid, spesifik, dan memudahkan peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh.