

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah menurut Dewan Pengawas Syariah (DSN) adalah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah yang mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah.¹ Ekonomi dan keuangan syariah berbeda dengan ekonomi dan keuangan syarah. Pilar-pilar utama dalam ekonomi dan keuangan syariah adalah kewajiban zakat, anjuran wakaf, pelarangan *maysir*, *gharar*, *dharar*, *ihtikar*, dan riba, sekaligus sebagai pilar pembeda dengan sistem keuangan konvensional.² Lembaga keuangan syariah dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan syariah bank (LKSB) dan lembaga keuangan syariah non bank (LKSNB). Lembaga keuangan syariah non bank adalah sebuah lembaga yang menawarkan produk dan layanan jasa berdasarkan prinsip syariah, seperti Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah adalah sebuah lembaga keuangan non bank yang memberikan sebuah produk dan jasa layanan berprinsipkan syariah. Secara garis besar kegiatan usaha yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah yaitu pengumpulan dan penyaluran dana serta memberikan produk layanan jasa. Usaha-usaha tersebut tidak dapat dipisahkan dari Pegadaian Syariah sebagai

¹ Rizal Yaya dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktek Kontemporer* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2014), 34.

² Darsono, dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia: Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan Ke Depan*, Ed. 1, Cet. Ke- 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 1.

lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil yang berprinsipkan Islam.

Pada tanggal 1 April tahun 1901, pegadaian didirikan di Sukabumi untuk pertamakalinya.³ Pada tahun 2003 perusahaan mengeluarkan sebuah terobosan, dimana perusahaan mulai mengoperasikan sebuah Unit Layanan Gadai Syariah pertama kali di Jakarta, sebagai sebuah pilihan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi gadai secara syariah. PT. Pegadaian CPS Sampang mulai resmi beroperasi sejak tanggal 14 november 2016 sesuai dengan Surat Ijin Usaha No. KEP-91/D.05/2016. Dari awal berdiri sampai saat ini, bulan April 2019 tercatat bahwa sebanyak 3957 orang menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang. Pegadaian didirikan dengan maksud membantu masyarakat menengah bawah yang mengalami kesulitan likuiditas dana dengan cepat dan tanpa ada masalah dimasa akan datang. Pegadaian juga hadir dengan tujuan agar masyarakat terhindar dari praktek rentenir.

Salah satu produk Pegadaian Syariah yang paling diminati dan digunakan nasabah adalah produk rahn. Rahn merupakan produk pembiayaan dari Pegadaian Syariah dimana memberikan nasabah pinjaman dana dengan sebuah jaminan barang berharga seperti emas, berlian, dan barang berharga lainnya. Barang jaminan nasabah akan disimpan pihak Pegadaian Syariah, dalam hal ini pihak Pegadaian akan menjaga barang jaminan nasabah dengan kehati-hatian. Apabila ada kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh

³ www.pegadaian.co.id. Diakses tanggal 9 April 2019, Pukul 22:20 WIB.

kelalaian pihak Pegadaian maka akan menjadi tanggung jawab pihak Pegadaian Syariah.

Keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari rasa puas para nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian CPS Sampang maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa.⁴ Untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis, suatu perusahaan harus dapat memberikan sebuah kualitas pelayanan yang sangat baik, hal tersebut merupakan sesuatu yang harus dibayar oleh sebuah perusahaan demi menjaga nama baik perusahaan dan meningkatnya jumlah nasabah.

Pelayanan merupakan sebuah aspek penting yang menjadi fokus perhatian bagi sebuah lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Dalam dunia bisnis pelayanan haruslah dikelola dengan sangat baik. Memberikan sebuah pelayanan dengan kualitas yang baik telah tertulis dalam ayat suci Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah (2) ayat 83.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ۖ ثُمَّ
تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ (٨٣)

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Ed. 3, Jilid 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 204.

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah shalat dan tunaikanlah zakat.” Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari), kecuali sebagian kecil dari kamu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang. (Al-Baqarah (2):83).⁵

Dalam QS. Al-Baqarah diatas, Allah SWT menyerukan kepada umat manusia agar senantiasa selalu berbuat kebaikan kepada sesama manusia. interpretasi dari ayat diatas juga dapat diartikan bahwa, sebuah keharusan bagi sebuah lembaga institusi memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada para konsumen atau nasabahnya.

Kualitas pelayanan dari sebuah lembaga institusi dapat mencerminkan kinerja dari lembaga institusi tersebut. Memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan efek positif terhadap kepuasan nasabah. Seorang nasabah yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, bukan tidak mungkin akan menggunakan lagi produk dan jasa dari perusahaan tersebut tersebut dilain waktu.

Literasi keuangan atau *financial literacy* memiliki arti yaitu melek keuangan. Melek keuangan adalah suatu kombinasi kesadaran, pengetahuan, sikap dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk membuat keputusan-keputusan keuangan yang pada akhirnya mencapai kemakmuran individu.⁶ Literasi keuangan berhubungan erat dengan kesejahteraan seseorang. Literasi keuangan sendiri mencakup beberapa aspek didalamnya yaitu pengetahuan,

⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, CV. Pustaka Agung Harapan, 2016, 15.

⁶ Aksanul Khosari, *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Pemasaran terhadap pengambilan Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program Studi Ekonomi Dyariah, universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017, 13.

keyakinan dan keterampilan. Dimana hal tersebut berpengaruh terhadap sikap dan perilaku dalam mengelola keuangan serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Aspek sikap dan perilaku ini penting karena sikap dan perilaku keuanganlah yang mendorong seseorang untuk memenuhi tujuan keuangan, memiliki perencanaan keuangan, mengambil keputusan keuangan dan mengelola keuangan dengan lebih baik.⁷

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi.⁸ Dalam mengambil sebuah keputusan, seseorang melalui beberapa tahap diantaranya yaitu; *pertama*, mengenali masalah atau kebutuhan yang dihadapi; *kedua*, pencarian informasi; *ketiga*, evaluasi berbagai alternatif; *keempat*, pengambilan keputusan; dan yang *kelima*, perilaku pasca pembelian.

Dalam pengambilan sebuah keputusan seseorang melewati tahap pengenalan masalah dan pencarian informasi. Dimana dalam tahap tersebut, seseorang haruslah memikirkan solusi dari sebuah permasalahan yang dihadapi serta perlu mengambil tindakan untuk dapat menyelesaikan permasalahannya. Pada tahap pencarian informasi, seseorang akan mencari informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan produk tersebut, baik dari segi kualitas, kuantitas, manfaat, resiko, serta kualitas pelayanan dari lembaga yang menyediakan produk atau jasa.

⁷ Kusumaningtuti S. Soettiono dan Cecep Setiawan, *Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia*, Ed.1, Cet. Ke-1 (Depok: Rajawali Pers, 2018), 8.

⁸ Irham Fahmi, *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2011), 163.

Literasi keuangan serta kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pengambilan keputusan seseorang. Dimana dengan tingkat literasi keuangan yang baik, seseorang mampu mengambil sebuah keputusan yang baik sehingga mampu mencapai atau bahkan meningkat kesejahteraan hidupnya. Sedangkan kualitas pelayanan yang baik dari sebuah lembaga institusi atau perusahaan dapat menjadi sebuah alasan bagi seseorang memilih menggunakan produk atau jasa keuangan dari lembaga tersebut. PT. Pegadaian CPS Sampang merupakan salah satu Unit Layanan Gadai Syariah dari PT. Pegadaian yang mulai resmi beroperasi sejak tahun 2016. Setiap harinya PT. Pegadaian CPS Sampang selalu ramai oleh masyarakat setempat yang ingin menggunakan produk rahn. Hal tersebut menarik minat peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Rahn Di PT. Pegadaian CPS Sampang”**. Apakah mereka beramai-ramai menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang karena mereka memiliki pemahaman bahwa PT. Pegadaian CPS Sampang ini kegiatan operasionalnya berprinsipkan syariah atau karena kualitas pelayanan yang diberikan bagus, atau malah karena kedua aspek tersebut. Maka oleh karena itu, peneliti ingin mengangkat judul penelitian diatas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang telah dipaparkan peneliti, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah nasabah dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di Pegadaian CPS Sampang ?
2. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah nasabah terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh literasi keuangan syariah nasabah dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh literasi keuangan syariah nasabah terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk Rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Menambah khazanah keilmuan dan juga sebagai salah satu kontribusi pemikiran dalam rangka mengetahui tingkat literasi keuangan syariah dan pelayanan serta sumber ilmu dan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat dijadikan sebuah saran bagi instansi terkait yaitu PT. Pegadaian CPS Sampang dan Instansi lainya agar dapat memberikat dan menjaga kualitas pelayanan serta berprinsipkan syariah dalam menjalankan perusahaannya agar mampu menjadi lembaga keuangan syariah yang di prioritaskan selalu oleh masyarakat.

3. Bagi peneliti

Hasil dan proses dalam penelitian ini selain sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu serta pengalaman bagi peneliti agar dapat menjadi seorang lulusan ekonomi islam yang baik.

E. Kajian Pustaka

Penelitian tentang “Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang” sejauh ini belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan judul tersebut, akan tetapi ada beberapa penelitian mengangkat tema yang sama, yaitu:

1. Penelitian berupa skripsi oleh Muchammad Rifa'i dari jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2015, yang mengangkat judul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual), Literasi Keuangan, dan Motivasi Orang Tua Terhadap Minat Menabung Santri Pondok Pesantren Sunan Pandanaran (Studi Pada BMT Pandanaran Investa Cendikia Amanah Yogyakarta)*. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dorongan orang tua, dan literasi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung anggota santri tabungan BMT Pandanaran Investa Cendikia Amanah Yogyakarta. Sedangkan secara parsial variabel daya tanggap dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan untuk variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan dorongan orang tua tidak berpengaruh terhadap minat menabung anggota santri tabungan BMT Pandanaran Investasi Cendikia Amanah Yogyakarta.
2. Skripsi dari Aksanul Khosasi jurusan Ekonomi Syariah Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya periode 2017 yang mengangkat judul,

Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Pemasaran Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo. Penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan bahwa literasi keuangan syariah dan manajemen pemasaran berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan nasabah melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo. Namun, secara parsial variabel literasi keuangan syariah tidak berpengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo. Sedangkan variabel manajemen pemasaran berpengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan nasabah melakukan pembiayaan mikro di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah:

1. Nasabah yang menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS merupakan objek dalam penelitian ini.
2. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah: *pertama*, mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana literasi keuangan syariah nasabah di PT. Pegadaian CPS Sampang, dan kualitas pelayanan dari PT. Pegadaian CPS Sampang serta bagaimana pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun untuk mempermudah pembaca untuk mengetahui isi skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab I ini, peneliti membahas mengenai latar belakang dari permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab II, peneliti membahas mengenai landasan teori yang digunakan serta memberikan kerangka pemikiran dan menjabarkan hipotesis dalam penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab III, peneliti membahas mengenai metode-metode penelitian yang diambil oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab IV , peneliti membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Pegadaian CPS Sampang dengan judul pengaruh literasi keuangan syariah nasabah dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah menggunakan produk rahn di PT. Pegadaian CPS Sampang

Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti tentang hasil penelitiannya.