

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalah Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi *pioneer* bagi bank syariah lainnya, dan telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Pada awal perkembangan lembaga-lembaga keuangan yang ada di Indonesia berbasis konvensional yang bersistem bunga dengan orientasi mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Sistem bunga inilah menjadi sebab melemahnya perbankan pada krisismone tertahun 1998. Sebagian bank konvensional mulai bangkrut karena tingginya suku bunga pinjaman.¹

Fenomena bangkrutnya beberapa bank di Indonesia dari konvensional tidak berlaku bagi pelaku usaha yang menggunakan dana dari bank Syariah. Para pengusaha yang menggunakan jasa di bank Syari'ah tidak perlu membayar bunga hingga puluhan persen karena bank Syari'ah menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga. Fenomena inilah yang akhirnya menjadikan bank Syari'ah sorotan bagi masyarakat yang ingin terhindar dari bunga yang sejatinya merugikan.

Sistemperbankan Syari'ah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan berasaskan pada UU No. 7 tahun 1992 yang memungkinkan bank menjalankan bisnisnya dengan sistem bagi hasil. Bank Syariah yang pertama di Indonesia adalah bank Syari'ah

¹ Nofinawati, Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia, Jurnal Vol 14 No 2, 2015, 67.

muamalat Indonesia (BMI). Setelah diluncurkan dan diberlakukan dua banking sistem melalui UU No. 10 tahun 1998. Setelah adanya undang-undang ini bank Syariah.²

Sistemekonomi Islam merupakan sistem yang dibangun berdasarkan nilai-nilai etika dan moralitas keagamaan yang bersumber dari al-Qur'an, sunnah dan ijtihad. Selama berabad-abad, para pemikiran muslim melakukan pengkajian dan penelitian tentang prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam dari sumbernya agar dapat dijabarkan dalam kehidupan.

Sistem perbankan Syar'iah pada pertengahan tahun 1990-an, beberapa Lembaga keuangansyari'ah (LKS) tumbuh dan berkembang di Indonesia. Lembaga keuangan syari'ah (LKS) memiliki kedudukan yang sangat penting sebagai Lembaga ekonomi Islam berbasis syari'ah di tengah proses pembangunan nasional.

Berdirinya Lembaga keuangan syari'ah (LKS) merupakan imlementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip-prinsip muamalah dalam hukum ekonomi Islam dan selanjutnya dipaparkan dalam bentuk pranata ekonomi Islam sejenis Lembaga keuangan syari'ah bank dan non bank.

Lembaga keuangan syari'ah merupakan instrument hal terpenting dalam pembangunan ekonomi Islam, dimana masyarakat atau negara tdak bisa mengabaikan kepentingan untuk mendirikan lembaga-lembaganya. Terhitung sejak tahun 1991, keberadaan Lembaga-lembaga keuangan syari'ah Indonesia sejenis bank syari'ah (BMI dan BPRS) sebagai Lembaga perbankan alternatif yang bebas dari praktik pembangunan uang. Praktik serupa diikuti pula oleh Lembaga keuangans yari'ah non bank syari'ah sejenis

² Roifantus Syauqoti, *Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Konvensional*, Jurnal vol. 14 No. 1 Tahun 2018.

BMT, asuransi takafful, unit simpan pinjam syari'ah (USPS) dan koperasi pondok pesantren (kopotren).

Perkembangan ini, dikenal dengan dua jenis keuangan syari'ah yaitu lembaga keuangan bank Syariah dan Lembaga keuangan non bank Syariah. Salah satu lembaga keuangan non bank yaitu Baitul maal wattamwil bisa disebut juga dengan BMT. BMT adalah Lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam mengangkat derajat dan martabat serta membantu kepentingan kaum fakir miskin yang ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat dengan berlandaskan sistem ekonomi yang *salaam*. BMT sesuai dengan namanya memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai *Baitul maal* dan *Baitul tamwil*.³

Fungsi dari *Baitul maal* yaitu untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana yang bersifat non profit sedangkan fungsi dari *Baitul tamwil* ialah mengumpulkan dan menyalurkan dana yang berorientasi pada profit, seperti menyalurkan pembiayaan kepada anggota.⁴ Selain itu BMT memiliki peranan yang cukup besar dalam membantu kalangan usaha kecil dan menengah, sehingga dengan keberadaan Lembaga BMT ini tentunya dapat membantu masyarakat dalam masalah perkembangan perekonomian dan melepaskan ketergantungan pada rentenir. Salah satu BMT yang sangat berkembang pesat dan tentunya banyak diminati yaitu BMT UGT Sidogiri.

BMT UGT Sidogiri merupakan Lembaga keuangan non bank yang berada di Kabupaten Sampang. Dengan adanya BMT ini masyarakat sangat terbantu dalam

³M. Nurianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syari'ah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 317.

⁴Shochrul Rohmatul Ajijahdkk, *Koperasi BMT Teori Aplikasi dan Inovasi*, (karanganyar: intimedia komunikasi, 2018), 16.

meningkatkan perekonomiannya. Salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini yaitu produk gadai. Dengan adanya gadai dapat mempermudah masyarakat memperoleh dana dalam melakukan usaha maupun dalam mengatasi kebutuhan ekonomi sehari-hari.

Banyaknya Lembaga keuangan non bank yang bermunculan membuat BMT terus meningkatkan keunggulannya agar tidak kalah bersaing dengan Lembaga Keuangan non bank yang lain. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan BMT adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu strategi marketing untuk meningkatkan minat masyarakat. Kepuasan pelanggan bidang jasa merupakan elemen penting dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen-konsumen kita dapat melihat melalui perilaku konsumen sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang langsung terlibat dalam mendapatkan barang ataupun jasa termasuk proses pengambilan keputusan pada penentuan kegiatan-kegiatan.⁵ *Ar-Rahn* adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *Ar-Rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.⁶

Biaya administrasi yang murah hingga persyaratan yang mudah merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin meneliti dengan judul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**

⁵BasuSwastha, *ManajemenPemasaranAnalisisPrilakuKonsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), 10.

⁶ Abdul GhafurAnshory, *Gadai Syariah di Indonesia KonsepImplementasi dan Intitusionalisasi*, (Yogyakarta: Gajah MadaUniiversity Press, 2006), 88.

KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI GADAI (STUDI KASUS BMT UGT SIDOGIRI CABANG SAMPANG)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas dapat dirumuskan masalahnya yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di BMT UGT SIDOGIRI cab. Sampang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai di BMT UGT SIDOGIRI cabang Sampang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan baru bagi peneliti mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai

2. Bagi BMT UGT Sidogiri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan pertumbuhan nasabah.

3. Bagi Kalangan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi gadai.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman kemana arah pembahasan penelitian ini, maka penulisan penelitian menggunakan sistematika pembahasan dengan menggunakan lima bab, dengan uraian berikut ini:

BAB I : Pendahuluan, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan teori, dalam bab ini penelitiakan menjabar kategori-teori tentang pengertian ritel, strategi pemasaran ritel, strategi penetapan harga, strategi diskriminasi harga, tujuan-tujuan penetapan harga, dan perilaku konsumen.

BAB III : Metodologi Penelitian, dalam bab ini peneliti mengarahkan kepada metode penulisan yang akan digunakan, antara lain meliputi tempat penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik pengolahan data, dan Teknik analisis data.

BAB V : Hasil dan Analisis, pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan objek dalam penelitian, deskriptif data penelitian dan responden, menganalisis hasil dari penelitian, serta pembahasan dalam penelitian ini.

BAB V :Penutup, pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dalam penelitian ini yang diharapkan menjadi masukan bagi pihak yang terkai