

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Selama ini banyak orang yang merasa malu dan canggung untuk datang ke kantor pegadaian terdekat. Hal ini tidak terlepas dari sejarah Perum Pegadaian yang awalnya merupakan sarana alternatif bagi masyarakat ekonomi lemah untuk memperoleh pinjaman uang secara aman dan praktis dengan hanya menggadaikan barang berharganya. Tidak mengherankan bila yang datang ke kantor pegadaian pada umumnya adalah orang-orang yang berpenampilan lusuh dengan wajah tertekan.

Manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi baik berupa kebutuhan materi maupun non material. Sebagian besar masyarakat menggunakan jasa perusahaan *financial* dalam bidang jasa permodalan, pembiayaan, investasi maupun tabungan. Salah satu alternatif yang ditawarkan bagi masyarakat untuk keluar dari masalah keuangan adalah dengan memanfaatkan jasa gadai.¹ Praktik gadai merupakan hal yang dianjurkan dalam Islam, sebagaimana yang telah difirmankan oleh Allah SWT dalam kitabNya:

¹ Nanik Nafiani, “ Strategi Promosi Produk Gadai Syariah di Perusahaan Umum Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya” (Skripsi--Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Fakultas Dakwah, 2009), 1-2.

Secara umum faktor penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pegadaian ini, tidak lain dikarenakan oleh faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud. Akan tetapi, belakangan ini kesan tersebut perlahan sirna seiring dengan upaya modernisasi dan profesionalisasi yang dilakukan pihak Perum Pegadaian. Kini mereka mulai membangun citra barunya sebagai sebuah lembaga keuangan yang professional dengan mengusung motto : “ Menyelesaikan masalah tanpa masalah”. Demikian pula kalangan nasabahnya, tidak lagi terlepas dari

[illegible]

golongan ekonomi menengah ke bawah tapi telah menjangkau pula kalangan ekonomi atas. Jika dianalisa, hal ini tidak terlepas dari kebijakan pengembangan produk layanannya yang semakin kompleks, yaitu tidak hanya mencakup jasa gadai tapi juga jasa taksiran, jasa titipan, jasa lelang, dan tidak ketinggalan jasa layanan galerinya, yakni toko emas yang menjual emas berkualitas. Secara umum lembaga pegadaian di maksudkan sebagai suatu lembaga yang memberikan fasilitas bagi warga masyarakat untuk dapat memperoleh pinjaman uang secara praktis.

Melihat semakin berkembangnya permintaan masyarakat dan kian di terimanya jasa gadai emas di Indonesia, maka banyak lembaga keuangan dan bank lainnya tertarik untuk menerapkan pola serupa. Apalagi, pola pegadaian memungkinkan perusahaan dapat lebih proaktif dan lebih produktif dalam menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa sewa beli.

Berkenaan dengan upaya di atas, PT Titipan Mas tidak ketinggalan pula menerapkan hal serupa dengan meluncurkan produk gadai emas pada unit usahanya di Solusi Tunai. Berbekal surat keputusan direksi Nomor 041/MI/S&M/IV/2013, Solusi Tunai mulai mengoperasikan produk pembiayaan dan jasa itu sejak tahun 2013 lalu.

Solusi Tunai merupakan salah satu unit usaha dari PT. Titipan Mas, dimana dalam menjalankan bisnisnya PT. Titipan Mas memiliki dua unit usaha yaitu Svarna Prioritas dan Solusi Tunai. Svarna Prioritas adalah unit

Alasan yang mendorong penulis mengambil tempat penelitian di Solusi Tunai adalah nilai taksiran yang diberikan oleh Solusi Tunai lebih tinggi dari pada pegadaian lainnya yakni $\geq 100\%$ dari nilai taksiran.⁶ Sedangkan taksiran yang diberikan oleh pegadaian lain, baik yang beraturan hukum bank ataupun Perum Pegadaian nilai taksiran yang diberikan berkisar 90-95%. Sehingga hal ini, mampu mendorong nasabah untuk melakukan transaksi gadainya hanya di Solusi Tunai karena tingginya nilai taksiran yang diberikan oleh pihak Solusi Tunai. Jika nilai taksirannya tinggi, maka akan tinggi pula pencairan yang akan didapatkan oleh nasabah. Selain itu, biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif terjangkau dan hanya dibebankan dimuka (diawal transaksi) saja. Nasabah juga bisa memilih opsi jasa titip sesuai dengan kemampuan menangsur mereka dan biaya administrasinya cukup

[illegible]

sekali pada waktu awal transaksi, baik yang mengambil tenor (jangka waktu) panjang maupun tenor (jangka waktu) pendek. Hal ini berbeda dengan administrasi yang ada di Perum Pegadaian. Mereka menggunakan tenor 4 bulanan, sehingga kalau nasabah mengambil tenor panjang, misalnya 1 tahun maka mereka harus membayar administrasi sebanyak 3 kali yang akan dilakukan tiap 4 bulan sekali. Hal ini berbeda dengan di Solusi Tunai, yang menerapkan administrasi sekali diawal transaksi saja, baik yang mengambil tenor gadai dengan jangka pendek maupun jangka panjang seperti tenor gadai 1 tahun.

Biaya lain yang ada di Perum Pegadaian dan tidak ada di Solusi Tunai adalah biaya provisi, yakni biaya yang dikenakan pada nasabah yang merupakan perkalian dari persentase tertentu dengan nominal tertentu pula, sesuai dengan jumlah pencairan yang akan diterima oleh nasabah. Biaya ini lebih sering dilakukan dengan cara memotong jumlah pencairan yang akan diterima oleh nasabah. Misalnya tiap 1 juta nya akan dipotong Rp 30.000 sebagai nilai provisi.

Solusi Tunai meskipun perusahaan yang beratap hukum Non Syariah atau perusahaan konvensional. Namun, dalam prakteknya Solusi Tunai sudah melakukan transaksi yang sesuai dengan kegiatan yang ada pada Pegadaian Syariah, dimana dalam memperoleh profitnya, Solusi Tunai tidak menggunakan sistem bunga yang dilarang dalam lembaga-lembaga keuangan

syariah pada umumnya. Namun, Solusi Tunai menetapkan jasa titip (*ijarah*) sebagai instrumen untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaannya.

Gadai (*rahn*) merupakan penyerahan barang (*marhun*) kepada pihak pemberi hutang (*murtahin*) yang dilakukan oleh orang yang berhutang (*rahin*) sebagai jaminan atas hutang yang diterima.⁷ Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa gadai emas yaitu gadai yang barang jaminannya khusus emas. Hal ini dikarenakan beberapa factor, diantaranya karena emas sangat bagus untuk diversifikasi, emas memiliki nilai likuiditas yang relatif baik dibanding dengan investasi lain, dan emas sebagai lindung nilai terhadap inflasi karena nilai emas tidak tergantung dari setiap undang-undang pemerintah. Selain itu, harga emas cenderung tidak banyak berfluktuatif selama bertahun-tahun.

Gadai emas merupakan jenis jasa gadai baru dari Solusi Tunai yang sebelumnya sudah dirintis oleh Perum Pegadaian. Awalnya masyarakat mengetahui tempat untuk menggadaikan emas miliknya di Pegadaian saja. Kini masyarakat mulai menggunakan gadai emas di Solusi Tunai. Masyarakat menduga nilai taksiran yang diberikan oleh Solusi Tunai lebih tinggi dari jasa gadai emas lainnya, yaitu perbankan dan pegadaian.

Nilai taksiran merupakan nilai/harga perkiraan tertentu yang akan dijadikan jaminan yang didasarkan pada harga jadi, pasar dan peraturan yang

⁷ Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Logung Printika, 2009), 147.

beraku pada masa tertentu. Nilai taksiran pada umumnya memiliki kriteria-kriteria tertentu, diantaranya:⁸

1. Tidak boleh sama atau melebihi harga pasar.
2. Tidak boleh terlalu rendah dari harga pasar, kecuali ketentuan pasar yang berlaku.

Nilai taksiran ini digunakan sebagai acuan pencairan yang akan diberikan dengan meminimalisir resiko yang akan terjadi dikemudian hari. Bilamana nasabah tidak mampu atau tidak bersedia melunasi pinjaman, maka umumnya pihak pegadaian akan menentukan pedoman standar taksiran tertinggi yang dapat ditetapkan oleh kantor agar barang gadai dapat dijual kembali, dengan nilai sebagai berikut:⁹

- Logam mulia sebesar 88% dari harga pasar.
- Berlian sebesar 45% dari harga pasar.
- Barang elektronik sebesar 73% dari harga pasar.
- Kendaraan bermotor sebesar 93% dari harga pasar.

Nilai 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 kebutuhannya.¹⁰ Oleh karena itu, dari pihak Solusi Tunai setidaknya

⁸ Damanhur dan Leni Darwina, “Pengaruh Jumlah Taksiran dan Uang Pinjaman terhadap Laba Bersih Pada Perum Pegadaian Syari’ah Kota Lhokseumawe”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No.2, Vol. 4 (Maret 2011), 502.

⁹ Ibid.

¹⁰ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 70-71.

memberikan diffrensiasi antara jasa gadai emas-nya dengan jasa gadai emas di instansi lain.

Jasa harus memiliki keunggulan terhadap harga disamping keunggulan produknya. Pada produk gadai emas pihak Solusi Tunai membebankan biaya jasa penyimpanan kepada nasabah yang ditentukan berdasarkan nilai taksirannya. Selain itu, nasabah juga dikenakan biaya administrasi di awal transaksi. Apabila jasa yang diperoleh nasabah itu sebanding dengan biaya yang dibebankan maka akan dapat mempengaruhi keputusan konsumen (nasabah) memilih jasa yang diinginkan.¹¹

Dalam pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik untuk menilai kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹² Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu atas kepercayaan nasabah untuk memilih jasa.¹³

Jasa gadai emas di Solusi Tunai saat ini hanya menerima barang jaminan berupa emas saja. Pertimbangan ini disebabkan oleh kecilnya resiko yang akan terjadi yakni nilai taksir emas yang stabil bahkan cenderung naik dari tahun ke tahun. Emas juga tidak terkena dampak inflasi sehingga meminimalisir resiko dari jasa gadai emas. Jasa gadai emas di Solusi Tunai

¹¹ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran...*, 217-221

¹² Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran kontemporer, Cet Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 59.

¹³ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010), 178.

saat ini sudah mulai menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam memperoleh uang tunai dalam jangka pendek dan prosesnya cepat.

Peneliti memilih produk gadai emas di Solusi Tunai karena gadai emas merupakan jasa yang memberikan solusi untuk memperoleh dana tunai dalam keperluan pemenuhan kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, dan aman. Produk gadai emas merupakan fasilitas pinjaman dana untuk keperluan mendesak dan dalam jangka pendek dengan syarat menggadaikan barang berharga dalam hal ini hanya emas yang telah dimilikinya sebagai jaminan atas pinjamannya termasuk pemberian fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan barang berharga kepada nasabah. Intinya produk gadai emas di Solusi Tunai merupakan produk jasa yang paling tepat untuk dipilih ketika kita membutuhkan dana di waktu yang cepat, yaitu hanya dengan menggadaikan emas yang kita miliki kepada pihak Solusi Tunai.

Oleh sebab itu faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dari nasabah untuk menggunakan jasa lembaga keuangan baik bank maupun non bank sangat penting diperhatikan oleh pihak manajemen perbankan dan lembaga keuangan non bank demi kelangsungan dan tetap eksisnya lembaga tersebut. Diminati atau tidaknya suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sifatnya psikologis yang menyangkut aspek-aspek perilaku, sikap dan selera. Dan bukan hanya faktor psikologis saja, ada banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo?
2. Bagaimana pengaruh faktor nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo?
3. Dari variabel nilai taksiran, biaya-biaya, dan pelayanan variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo?

[illegible]

Berdasarkan rumusan masalah yang penyusun rumuskan tersebut di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- #### D. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang akan penyusun lakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat :

- Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual (*intellectual exercise*) yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah serta meningkatkan kompetensi keilmuan dalam disiplin ilmu yang penyusun geluti.

