

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah ekonomi merupakan isu yang selalu menjadi pusat perhatian baik di Indonesia maupun secara global di seluruh dunia. Pada bidang ekonomi akan berimplikasi pada peningkatan aktivitas ekonomi seperti kebutuhan pendanaan oleh para pelaku usaha. Lembaga keuangan merupakan lembaga yang berfungsi untuk menyalurkan pendanaan terhadap pelaku usaha dengan ketentuan tertentu namun terkadang nasabah atau anggota yang telah mendapatkan pinjaman mengalami kesulitan terjadinya kredit macet. Demi meminimalisir resiko kredit macet tersebut maka tidak sedikit penyalur kredit yang menerapkan sistem pinjaman yang disebut dengan sistem gadai. Barang agunan tersebut nantinya dapat digunakan sebagai jaminan pengembalian kredit dan dapat dimanfaatkan jika nasabah atau anggota benar-benar tidak memiliki dana untuk mengembalikan pinjamannya. Gadai merupakan praktik transaksi keuangan yang telah lama hadir dalam sejarah peradaban manusia.¹

Seiring dengan perkembangan ekonomi di Indonesia, MUI mengeluarkan fatwa no 1 tahun 2004 mengenai haramnya dengan bank yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Pada fatwa tersebut disebutkan bahwa: pertama, praktik pembungaan saat ini telah memenuhi kreteria riba yang terjadi pada zaman rasulullah SAW, yakni *riba nasi'ah* dengan demikian, praktik pembungaan uang termasuk salah satu bentuk riba, dan riba haram hukumnya. Kedua, praktik pembungaan tersebut hukumnya haram baik dilakukan oleh bank, asuransi, pasal

¹ Erwandi Tarmizi, *Gadai Emas Syariah, Kamufalse Riba. Pengusaha Muslim*, (PT Gramedia: Jakarta.2009), 44-47

modal, BMT UGT Nusantara, koperasi dan lembaga keuangan lainnya maupun dilakukan secara individu. Berkenaan dengan adanya fatwa MUI tersebut mulailah bermunculan lembaga keuangan syariah termasuk didalamnya industri gadai syariah. Gadai syariah berkembang pasca diterbitkannya fatwa DSN MUI No.25/DSN-MUI/iii/2002 tentang rahn dan fatwa DSN MUI No.26/DSNMUI/2002 tentang rahn emas. Sejak saat itu jasa gadai mas syariah marak berbagai di lembaga keuangan syariah. Minat gadai emas syariah pun sangat meningkat.²

Gadai syariah merupakan produk jasa gadai yang berlandaskan prinsip syariah dimana nasibaah tidak dikenakan bunga atas pinjaman yang diperoleh melainkan hanya perlu membayar biaya adminidtrasi, baiaya simpan pinjam dan biaya pemeliharaan barang jaminan (ijarah). Dalam transansi gadai syariah uang atau dana yang di pinjamkan berbentuk pertolongan yang tidak mengharapkan tambahan atas hutang tersebut. Jika praktik gadai ada yang dibayarkan selain pokok pinjaman adalah uang adminitrasi dan pemeliharaan *marhun bih*, yang biayanya di hitung dari besaran nilai taksiran. Jika gadai dihitung berdasarkan sewa barang atau berdasarkan uang yang dipinjamkan maka gadai ini merupakan penyimpangan dari makna gadai dan termasuk transansi riba.

Konsep dalam hal ini mengacu pada standar yang ditetapkan oleh dewan syariah nasional (DSN) dan standar akutansi berlaku untuk umum termasuk di dalamnya kualitas layanan dan pengetahuan produk yang di atur dalam PSAK syariah, dalam penelitian ini saya memilih di kantor BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan sebab di sana merupakan merupakan salah satu

² Habiburrahman dan Rahmawati, Yulia, *Mengenai Penggadain Syariah*, (Jakarta:Kuweis,2012)

lembaga keuangan resmi yang bergerak dalam bidang penggadain emas syariah. Penelitian ini dilakukan pada kantor BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan untuk memahami pelaksanaan pembiayaan gadai emas syariah terhadap produk yang ada maupun terhadap layanan yang ada di kantor tersebut.

Salah satu tujuan dari keberlangsungan dan kesuksesan suatu bank khususnya pada BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menarik keputusan menjadi anggota sangat bergantung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan . Konsep keputusan pelanggan mutlak di perlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat sangat tajam, preferensi perilaku berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi keputusan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Tujuan memberikan kualitas layanan yang baik ialah untuk meyakinkan anggota dalam memilih atau mengambil keputusan dalam suatu produk yang ada, oleh karena itu kualitas pelayanan sangatlah penting bagi anggota ³

Kualitas layanan yaitu yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan suatu nasabah atau anggota serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan nasabah atau anggota. Sedangkan pengetahuan produk yaitu seseorang akan mencari informasi tentang suatu hal yang membuatnya tertarik, kumpulan informasi yang dia dapatkan akan menjadi pengetahuan baru yang dimilikinya.

³ Nurul Huda, dkk, *Pemasaran Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017)

Keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan – kemungkinan dari alternative tersebut bersama konsekuensi.⁴

Alasan saya memilih judul skripsi ini dikarenakan judul ini masih belum banyak diteliti oleh orang lain. dan judul ini masih menimbulkan banyak persoalan sehingga oleh karena itu saya tertarik sekali untuk menyelesaikan permasalahan dan mengambil judul ini.

BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan merupakan salah satu lembaga non perbankan yang menawarkan produk pembiayaan berupa gadai emas syariah dimana pada umumnya produk gadai emas syariah di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan banyak diminati oleh nasabah, hal ini telah diperkuat oleh salah satu anggota yang sudah lama bekerja di tempat tersebut. Adanya produk tersebut untuk mempermudah pengusaha mikro untuk melakukan pegadaian emas karena dalam penyelesaian hal administrasi yang sangat mudah di pahami oleh masyarakat bukan hanya itu, dalam hal pelunasannya pun sangat mudah dan sesuai dengan pendapatan pengusaha mikro. Oleh karena itu penting untuk melakukan penelitian yang hasilnya nanti akan dijadikan sebagai cerminan cabang yang lain untuk bagaimana cara mengelola suatu perusahaan produk gadai emas syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat di tentukan rumusan masalah sebagai berikut:

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)

1. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menjadi anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?
2. Apakah pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan menjadi anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?
3. Apakah pengaruh kualitas layanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan menjadi anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui kualitas layanan terhadap keputusan menjadi anggota menggunakan produk gadai emas (GES) di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.
2. Ingin mengetahui pengetahuan produk berpengaruh terhadap keputusan anggota menggunakan produk gadai emas syariah (GES) di BMT UGT Nusantara Cabang Pamekasan.
3. Ingin mengetahui kualitas layanan dan pengetahuan produk dapat mempengaruhi terhadap keputusan anggota menggunakan produk gadai emas syariah (GES) di BMT UGT Nusantara Cabang pamekasan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, di harapkan manfaat yang dapat di peroleh dari adanya penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh minat,religious,dan prestasi belajar mahasiswa perbankan syariah terhadap kesiapan bekerja di bank syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil peneliti ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan tambahan wawasan peneliti, terutama dalam implementasi landasan teori yang di peroleh selama menjadi mahasiswa.

b. Bagi BMT UGT Nusanratara Cabang Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah kualitas layanan dan pengetahuan produk. Sebagai dasar dalam hal mempertahankan anggota/nasabah.

c. Bagi Lembaga Akademis Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perpustakaan,sarana pembelajaran, serata dapat di jadikan refrensi bagi mahasiswa/I IAIN Madura dalam hal manajemen pemasaran.

E. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.⁵ Asumsi sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini, beberapa peneliti ini berasumsikan bahwa keputusan anggota di pengaruhi oleh kualitas layanan dan pengetahuan produk.

Penelitian ini menggunakan variabel keputusan anggota yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan pengetahuan produk.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan penjelesaian sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis adalah pernyataan yang dapat di uji mengenai hubungan pontensial antara dua atau lebih variabel. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. H1: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota
2. H2: pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota
3. H3: kualitas pelayanan dan pengetahuan produk secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota.

⁵ *Tim Penyusunan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*(Pamekasan: STAIN Press,2012)

G. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini membatasi penelitian yaitu pada anggota tabungan umum syariah BMT UGT Nusantara Cabang pemekasan. sedangkan untuk variabel yang di teliti variabel kualitas pelayanan, pengetahuan produk, dan keputusan anggota. Adapun indikator-indikator yang di pakai adalah:

1. Indikator Variabel Kualitas Layanan Variabel Independen (X1)⁶

- a. Kepatuhan syariah (Compliance)
- b. Bukti fisik (tangibles)
- c. Keandalan (Relability)
- d. Daya tanggap (Responsivness)
- e. Jaminan (Assuranse)
- f. Empati (Empathy)

2. Indikator Variabel Pengetahuan Produk Variabel Independen (X2)⁷

- a. Pengetahuan tentang karakteristik
- b. Pengetahuan tentang manfaat
- c. Pengetahuan tentang resiko
- d. pengetahuan tentang kepuasan

3. Indikator Variabel Keputusan Anggota Variabel Dependen (Y)⁸

- a. Mengenali kebutuhan

⁶ M. Nur rianto Al Arif, *dasar-dasar pemasaran bank syariah*

⁷ Nitisusastro, Mulyadi, *Perilaku Konsumen*

⁸ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2008)

- b. Mencari informasi
- c. Mengevaluasi alternatif
- d. Mengambil keputusan
- e. Evaluasi pasca pembelian

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul tentang pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan produk terhadap keputusan anggota menggunakan produk gadai emas syariah (GES) di BMT UGT Nusantara Cabang pamekasan. penelitian perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi pembaca.

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam memenuhi keinginan anggota⁹

2. Pengetahuan Produk

Kumpulan berbagai informasi mengenai produk , pengetahuan ini meliputi kategori produk,merek,terminology produk,atribut atau fitur produk.¹⁰

3. Keputusan Anggota

4. Gadai Emas Syariah (GES)

5. BMT UGT Nusantara

BMT UGT Nusantara adalah lembaga usaha mandiri terpadu yang isinya dengan kegiatan-kegiatan mengembangkan usaha kecil-kecil msyarakat dengan cara menabung msyarakat dalam menunjang perekonomian msyarakat. selain iti

⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*,(Yogyakarta: Andi,2006)

¹⁰ <https://jurnal.inaba.ac.id/index>.

juga bmt ugt sidogiri mengenalkan program yang bernama gadai mas syariah (GES) dalam menunjang perekonomian bagi masyarakat yang perlu atau kebutuhan dana dadakan.

I. Kajian Terdahulu

Adanya kajian terdahulu yaitu untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian kerangka teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk menulis menemukan beberapa penelitian yang serupa dengan tema penelitian yang di angkat yaitu:

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Andryana rajaguguk, mukhrizal effendi& ade suryani	Pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen homesmart rantau prapat	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa berpengaruh positif	Variabel pengaruh pengetahuan produk dan kualitas pelayanan	Keputusan pembelian konsumen homesmart rantau prapat.
2.	Choirina ika agustin	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan brand image terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan brand image berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan brand image	Kepuasan pelanggan Koran jawa pos radar Kediri.

		Koran jawa pos radar kediri		loyalitas nasabah		
3	Indarto cahya yoesman	Pengaruh pengetahuan produk dan persepsi kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada kosmetik organik	Kuatitatif	Pengetahuan produk dan persepsi kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada kosmetik organik	Pengetahuan produk	Keputusan pembelian pada kosmetik organik
4	Izzati choirini mardhotillah	Pengaruh layanan terhadap keputusan pembelian konsumen di baseball food court universitas negeri surabaya	Kuatitatif	Dengan nilai signifikansi dan analisis regresi berganda menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di baseball food court universitas negeri surabaya	Pengaruh layanan	Keputusan pembelian konsumen di baseball food court universitas negeri surabaya

Sumber: Jurnal Muhamad Faud, hal.15 (2023)