

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya perekonomian serta kemajuan teknologi suatu negara, maka suatu bangsa harus dapat terus bersaing secara global. Salah satu indikator kemajuan suatu negara dapat dilihat dari pembangunan diberbagai sektor. Oleh karena itu keberadaan sektor lembaga keuangan dalam pembiayaan pembangunan sangat dibutuhkan.¹

Kegiatan sektor jasa keuangan menurut Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, dalam pasal 4 meliputi kegiatan jasa keuangan dibidang perbankan, pasar modal dan Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB).² Oleh karena itu lembaga keuangan nasional memiliki peranan penting dan strategis, kaitannya dalam penyediaan permodalan guna mengembangkan sektor-sektor produktif.

Sama halnya lembaga keuangan bank, lembaga keuangan non bank juga mempunyai peran yang sangat penting bagi aktivitas perekonomian suatu negara. Peran strategis lembaga keuangan non bank adalah sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Lembaga keuangan non bank merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*) sebagai prasarana pendukung yang

¹ Lia Sukmawati, *Strategi Pemasaran Pegadaian Syariah dalam Mempertahankan Market Share (Studi pada Pegadaian Syariah Ajibarang)*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2016, h. 1.

² Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank terhadap Perekonomian Nasional* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), h.13.

amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai fungsi mentransfer dana (*loanable funds*) dari penabung atau unit surplus (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*) atau unit defisit.³

Perkembangan operasional keuangan baik dilembaga keuangan bank maupun dilembaga keuangan non bank semakin meningkat. Karena ini masyarakat khususnya bisa melakukan transaksi dengan sejumlah produk yang ada disetiap lembaga. Salah satunya yaitu lembaga pegadaian yang termasuk lembaga keuangan non bank.⁴ Pegadaian merupakan salah satu badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.⁵

Pegadaian merupakan tempat bagi konsumen untuk meminjam uang dengan barang-barang pribadi konsumen sebagai jaminannya. Mengusung slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”, pegadaian bahkan dinilai sebagai ekonomi kerakyatan. Hal ini didasarkan pada kenyataannya bahwa masyarakat kelas bawah pun bisa memanfaatkan jasa gadai dari lembaga pegadaian ini.⁶ Alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan yang rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana. Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai PAREPARE masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk

³ Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank terhadap Perekonomian Nasional* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), h. 6.

⁴ Riskiyah, *Analisis Pembiayaan dengan Produk Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2017, h. 1.

⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 153.

⁶ Nadhirotul Ulbab, *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus di Pegadaian Syariah Cabang Majapahit Semarang)*, Skripsi Program Ilmu Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016. h. 3.

kebutuhannya, baik produktif maupun konsumtif. Disamping itu proses pencairan dana yang terbilang cepat dan mudah.⁷

Belakangan, bersamaan dengan berkembangnya produk-produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalaminya. Pegadaian syariah hadir dalam bentuk mitra kerja antara bank syariah dengan perum pegadaian membentuk Unit Layanan Gadai Syariah di beberapa kota di Indonesia. Disamping itu adapula bank syariah yang menjalankan produk gadai (*ar-Rahn*) sendiri.⁸ Pengembangan konsep syariah ini merupakan upaya pegadaian untuk menghindari bunga atau riba yang hukumnya haram. Bagi perum pegadaian, bisnis syariah merupakan peluang yang tidak bisa dilewatkan begitu saja. Terlebih warga Indonesia yang mayoritas beragama muslim sehingga memiliki peluang lebih besar untuk memanfaatkan jasa pegadaian syariah itu sendiri.

Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang pada prinsip syariah. Pada dasarnya prinsip syariah memiliki karakteristik seperti, tidak mengambil bunga dalam bentuk apapun, menetapkan uang sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, serta melakukan bisnis untuk mendapatkan balas jasa/bagi hasil.

Berbagai upaya dilakukan perum pegadaian baik konvensional maupun yang berbasis syariah untuk tetap bertahan hidup (*survive*) dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan lembaga jasa keuangan lainnya khususnya lembaga perbankan yang masih sangat diminati. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat agar tetap

⁷ Frianto Pandia, *Lembaga Keuangan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, h. 69.

⁸ Muh. Ishak Agus, SyahrudinYasen, *Studi Komparasi Operasional Produk Pegadaian Syariah dan Gadai Konvensional*, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 2, No. 1, 2018, h. 71.

bertahan ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan jasa keuangan. Masyarakat sebagai pengguna jasa, kini semakin selektif dalam memilih lembaga keuangan untuk menitipkan dana yang dimiliki guna menghindari risiko kehilangan dana akibat buruknya kinerja suatu perusahaan jasa keuangan. Dalam hal ini unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi perum pegadain untuk memenangkan persaingan. Bisnis jasa keuangan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan yang didukung keunggulan produk, nilai nasabah, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan itu sendiri menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu bisnis.⁹

Pada dasarnya tujuan dari bisnis yaitu untuk menciptakan nasabah yang mempunyai rasa puas, terciptanya dari kepuasan nasabah dapat berdampak pada kemanfaatan seperti: Memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, hubungan perusahaan dengan nasabah menjadi semakin erat, dapat menjadi sebab nasabah menjadi loyal, memberikan cerita positif dari mulut kemulut yang menjadikan perusahaan untung, dan laba yang diperoleh meningkat.

Loyalitas pelanggan muncul akibat pembelian ulang suatu *brand* atau merk secara terus menerus oleh nasabah yang tidak berbeda. Ada beberapa ciri-ciri seorang nasabah yang dianggap loyal, yaitu nasabah yang sama membeli untuk produk yang lain ditempat yang sama nasabah melakukan pembelian teratur, nasabah yang tidak

⁹ Novel Fatrio, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: pada PT. Bank Bukopin Kantor CabangTegal*, Tesis Program PascaSarjana, Universitas Diponegoro Semarang, 2006, h.3.

mudah terpengaruh oleh pesaing untuk pindah dan nasabah yang mereferensikan kepada orang lain. Loyalitas memberikan dampak positif bagi suatu produk, atau jasa, berkomitmen dengannya bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa yang akan datang.¹⁰

Strategi yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah antara konvensional dengan yang Islami tentulah berbeda dalam prosesnya, akan tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu bagaimana meningkatkan dan menjadikan nasabah loyal untuk bertransaksi secara berulang-ulang atau teratur. Maju atau mundurnya sebuah lembaga keuangan dapat dilihat dari strategi lembaga keuangan itu sendiri yang berdampak pada meningkatnya minat nasabah untuk bertransaksi secara terus menerus sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam menggunakan produk jasa yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan, atau dengan kata lain, dapat meningkatkan volume penjualan, sehingga pemasaran yang baik akan berdampak signifikan terhadap pendapatan lembaga keuangan itu sendiri.¹¹

Loyalitas nasabah yang ada pada pegadaian konvensional di Kab. Pinrang cukup tinggi dilihat dari nasabah yang terus-menerus melakukan transaksi setiap tahunnya dan terbukti dari tahun-ketahun jumlah nasabah terus meningkat, sampai saat ini jumlah nasabah pada pegadaian konvensional telah mencapai 17.000 dengan target pasar hingga 23.000 nasabah. Adapun produk-produk unggulan pada pegadaian

¹⁰ Irfan Fauzi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Pegadaian Cabang Pembantu Syariah Majapahit Semarang*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2019, h. 2.

¹¹ Alfidnita Rahmawati, *Analisis Biaya Penitipan (Ujrah) dan Denda keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*, Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, h. 4.

konvensional cabang Pinrang diantaranya gadai emas, pembiayaan logam, tabungan emas, pembiayaan mikro dan *leasing* atau pengadaan kendaraan baru.

Peningkatan loyalitas nasabah pada pegadaian konvensional dilakukan melalui pemberian hadiah atau undian, peningkatan kualitas pelayanan, serta kadang-kadang memberikan penghargaan kepada nasabah khusus atau nasabah lama.

Pada pegadaian syariah unit pasar sentral jumlah nasabah sebanyak 1.870 nasabah, meskipun jumlah nasabahnya tidak sebanding dengan pegadaian konvensional cabang pinrang akan tetapi tingkat loyalitas nasabah pada pegadaian syariah unit pasar sentral cukup tinggi dan jumlah nasabah setiap tahunnya meningkat. Adapun produk unggulan pada pegadaian syariaih unit pasar sentral yakni *rahn* (gadai), arrum BPKB, arrum emas, amanah, dan tabungan emas.

Peningkatan loyalitas nasabah pada pegadaian syariah unit pasar sentral dilakukan dengan cara memberikan pelayanan prima, cepat tanggap dalam merespon nasabah, menjalin komunikasi yang baik, serta menciptakan produk-produk baru yang sesuai kondisi dan kebutuhan nasabah.

Oleh karena itu penggunaan jasa pegadaian penting untuk dikaji lebih lanjut karena selama ini masyarakat lebih akrab dengan industri keuangan perbankan, sehingga peneliti mempunyai ketertarikan untuk meneliti lebih jauh mengenai strategi dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa pegadaian baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah.

1.2 RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok masalah adalah: Bagaimana strategi pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Kab. Pinrang?

Pokok masalah di atas akan dirinci menjadi sub-sub masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana bentuk perencanaan pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
- 1.2.2 Bagaimana bentuk pelaksanaan pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
- 1.2.3 Bagaimana bentuk evaluasi pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui perencanaan pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pelaksanaan pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- 1.3.3 Untuk mengetahui evaluasi pegadaian syariah dan konvensional dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Akademis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang strategi peningkatan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan non-bank. Selain itu, sebagai tambahan informasi dan bahan pembanding bagi penelitian lain yang juga meneliti dengan tema yang sama.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Unit Pegadaian

Memberikan saran dan masukan bagi Pegadaian Syariah Unit Pasar Sentral dan Pegadaian Konvensional Cabang Pinrang khususnya dalam hal strategi mempertahankan loyalitas nasabah.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi yang lengkap mengenai pegadaian syariah dan pegadaian konvensional, sehingga diharapkan masyarakat akan tergerak untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan lembaga pegadaian.

