

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan berkembangnya lembaga-lembaga yang berbasis syari'ah di Semarang, pada saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, pegadaian syari'ah yang berkembang semakin pesat. pegadaian merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh nasabah. pelayanan menjadi hal wajib bagi pihak pegadaian syari'ah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya. pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima (Fitzsimmons:1994, Parasuraman, Zeithaml dan Berry:1988). Menurut Kotler dan Armstrong adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.¹ Setiap nasabah pastinya menginginkan yang terbaik setiap jasa yang ia dapatkan dan apabila itu terpenuhi maka nasabah akan merasa puas. Jadi, dalam dunia bisnis, kepuasan konsumen atau nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, tidak terkecuali dipegadaian syari'ah, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya

¹ Philip Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Jakarta: Prehalindo, 2000, hlm. 11

suatu usaha jasa pegadaian. Nasabah yang merasa tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa yang sama, apalagi didukung dengan adanya pilihan jasa pegadaian lain, sehingga membuat para nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memutuskan pilihan pegadaian mana yang diinginkannya.

Pegadaian yang menggunakan nama syari'ah dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Di Semarang sangat banyak terdapat penyedia jasa gadai yang menyediakan berbagai macam fasilitas, serta prodak-prodaknya. Semua itu dilakukan agar nasabah menggunakan jasa gadai yang mereka tawarkan. Pada penelitian ini penulis memilih Pegadaian Syari'ah yang terletak di Jalan Majapahit No.420 Pedurungan Semarang. Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit memiliki keunikan yang membedakan dengan pegadaian-pegadaian lain. Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit adalah pegadaian yang berlandaskan atas prinsip syari'ah dengan lokasi di Pedurungan tepatnya disebelah masjid jami. Hal yang membedakan Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang dengan pegadaian lain adalah pelayanan yang secara Islami dan taksiran barang jaminan berlandaskan atas prinsip syari'ah. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan di tempat penelitian mengenakan busana yang menutup aurat.

Dengan terciptanya pelayanan yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara pegadaian dengan nasabah menjadi harmonis, yang dimana akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang

menguntungkan bagi pegadaian. Dengan didukungnya citra yang baik, akan berdampak pada nasabah yang akan memutuskan untuk menggunakan jasa di Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang tentunya akan meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan jasa gadai pada pegadaian tersebut. Citra pegadaian syari'ah yang baik akan mempengaruhi pikiran nasabah untuk memilih jasa pegadaian syari'ah, Menurut Kandampully and Dwi, Image/citra merupakan hal yang dipertimbangkan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan atau nasabah melalui dampak kombinasi dari iklan, publik relation, citra fisik, dari mulut ke mulut, dan pengalaman nyata dengan barang dan jasa.² Sedangkan keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.³ Sebelum terjadinya penggunaan terhadap sebuah jasa, seringkali seorang nasabah menerima informasi yang berkaitan dengan jasa dan lembaga yang menyediakan jasa tersebut. Informasi tersebut dapat berupa kesan nasabah yang telah melakukan penggunaan jasa yang sama terhadap citranya, atau berita yang disampaikan oleh pihak yang menyediakan jasa tersebut. Bagi sebagian orang, informasi tersebut kadangkala tidak mempengaruhi penggunaannya, tetapi bagi sebagian yang lain informasi tersebut menjadi hal yang sangat berharga untuk dipertimbangkan. Citra juga sangat berpengaruh bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan jasa.

² [Http://maskurisutomo.com/](http://maskurisutomo.com/), dibrowsing Pada Tanggal 08 Oktober 2009

³ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, hlm. 15

Mengingat Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa` yang berbasis syari'ah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa pegadaian syari'ah, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dengan mengambil judul : **“PENGARUH PELAYANAN DAN CITRA PEGADAIAN SYARI’AH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN JASA LAYANAN GADAI PADA PEGADAIAN SYARI’AH CABANG MAJAPAHIT SEMARANG“**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti, yaitu

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang?
2. Apakah citra berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang?
3. Apakah pelayanan dan citra (secara simultan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui apakah variabel pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang.
- 2 Untuk mengetahui apakah variabel citra pegadaian syari'ah mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang.
- 3 Untuk mengetahui variabel pelayanan dan variabel citra pegadaian syari'ah secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syari'ah cabang majapahit semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1 Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang lembaga keuangan syariah, khususnya pengetahuan tentang perilaku pembelian terhadap produk jasa dalam Pegadaian Syari'ah cabang Majapahit Semarang.
- 2 Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan ilmu ekonomi islam.
- 3 Sebagai bahan informasi para peneliti selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika Penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi : Halaman Judul, Halaman Persetujuan

Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Deklarasi, Halaman Abstrak, Halaman Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi dan Daftar Lampiran.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang :

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah.
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.
4. Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang :

1. Kerangka Teori.
2. Hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan.

BAB III : Metode penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data
4. Variabel Penelitian dan Pengukuran
5. Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis data dan pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data
2. Analisis Data dan Interpretasi Data

BAB V : Kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu

dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.