

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Islam pada era modern di Indonesia sudah mengalami kemajuan yang pesat. Perkembangan ekonomi itu senantiasa mengalami transformasi di tiap-tiap waktu seiring dengan naiknya kebutuhan pokok, transformasi itu disebabkan adanya inflasi yang bisa menurunkan daya beli masyarakat pada barang dan jasa akibat nilai tukar mata uang asing yang menurun. Pentingnya peran investasi untuk bisa mencegah penurunan lebih rendah lagi atau bahkan bisa meningkatkan perekonomian di Indonesia.

Bentuk investasi bisa berwujud saham, uang, property, tanah, dan juga emas. Satu dari sekian Lembaga keuangan non bank yang juga merekomendasikan wujud investasi emas berwujud produk tabungan emas yaitu PT. Pegadaian Syariah. Investasi emas ini memiliki maksud untuk menyimpan kekayaan, mempertahankan nilai beli di masa depan, memenuhi rencana di masa depan, dan bisa juga untuk menambah kekayaan.

Pegadaian Syariah sangat membantu masyarakat kelompok ekonomi menengah ke bawah yang sangat rasional untuk memakai jasa pada pegadaian syariah dengan memberikan kemudahan dalam memberikan barang jaminan, cepat dan gampang sehingga keberadaan pegadaian syariah yang rahmatan lil'alamin sangat dirasakan. Produk-produk yang disediakan pada pegadaian syariah untuk masyarakat yaitu Ar-rahm, Mulia, Arrum Haji, Arrum Emas, Arrum BPKB, Amanah, Tabungan Emas, Pembiayaan dan lain sebagainya<sup>1</sup>.

Perkembangan pada PT. Pegadaian Syariah maju sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan data jumlah outlet pegadaian syariah yaitu lebih dari 700 outlet pegadaian syariah dari total 4.500 outlet pegadaian yang tersebar di seluruh Indonesia per tahun 2019. Salah satunya yang berada di daerah Demak yaitu Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak, yang beralamatkan di Jalan Pemuda No. 27, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak.

Meskipun demikian, lokasi unit pegadaian syariah Demak ini berdekatan dengan pegadaian konvensional. Akan tetapi, masyarakat

---

<sup>1</sup> Y Yohani, Novita Mega Mentari, Fadli Hudaya, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Persepsi pada Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Pekalongan," *Jurnal Neraca* 17, no. 2 (2021): 63, di akses pada tanggal 22 Oktober 2022, <https://doi.org/https://doi.org/10.48144/neraca.v18i1.1191>.

banyak yang melakukan rahn dan menabung emas di pegadaian syariah. Di lain sisi pada Lembaga keuangan juga menjalankan penawaran produk investasi kepemilikan emas contohnya seperti E-Mas pada bank BSI, emas iB pada bank BCA Syariah, Tabungan Emas pada bank BRI, dan platform e-commerce Tokopedia juga menjalankan penawaran tabungan emas. Sehingga pegadaian syariah harus menjalankan upaya untuk bisa mempertahankan nasabahnya pada produk tabungan emas. Produk tabungan emas ini menjadi sangat berguna bagi pegadaian disebabkan produk ini akan dikembangkan dan dipersiapkan untuk menjadi produk unggulan. Sehubungan dengan hal itu pegadaian syariah harus menjalankan strategi yang baik agar bisa meningkatkan jumlah nasabah, dan kepercayaan nasabah pada produk pegadaian. Ada juga aspek-aspek yang bisa mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di pegadaian syariah yaitu dengan cara kualitas pelayanan, pemahaman perihal harga emas, dan persepsi risiko nasabah perihal produk tabungan emas.

Kualitas pelayanan perlu diterapkan oleh satu perusahaan terutama perusahaan yang langsung berhadapan dengan nasabah, terlebih nilai pelayanan bagi nasabah merupakan indikator paling bernilai, mengingat jasa pada pegadaian merupakan jasa professional. Sehubungan dengan hal itu pelayanan pada nasabah tidak bisa diabaikan. Kenaikan kualitas pelayanan harus selalu diupayakan agar memberi nilai lebih pada perusahaan dan produknya. Kualitas pelayanan yang baik menjadi aspek utama kunci kesuksesan pada perusahaan<sup>2</sup>. Kualitas pelayanan yang baik nasabah merasakan sudah diberikan perhatian yang maksimal oleh pegadaian syariah. Dengan mengerti kebutuhan dari nasabah dan menanggapi komplain nasabah secara cepat dan tanggap sehingga bisa membuat nasabah memiliki minat untuk menabung.

---

<sup>2</sup> Eko Subadri dan Hendrawan Prasetyo, *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Dan Kolega* (Surakarta: Saka Mitra Kompetensi, 2019).

**Gambar 1.1**  
**Grafik Harga Emas PT. Pegadaian 2020-2022**



Sumber: (Pegadaian.co.id, 2022)

Berlandaskan grafik di atas transformasi harga emas tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 mengalami kenaikan dengan harga emas yang -menyentuh Rp1.000.000-, per satu gramnya. Sementara per 12 November 2022 harga emas per satu gramnya yaitu Rp893.888-.,

**Tabel 1.1**  
**Data Pertumbuhan Nasabah Pengguna Produk**  
**Tabungan Emas**  
**Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak tahun 2018-2022**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	84
2.	2019	197
3.	2020	387
4.	2021	477
5.	2022	518

Sumber: Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Jepara  
Berlandaskan pada tabel 1.1 bisa diperhatikan bahwa pada tahun 2018 nasabah pengguna tabungan emas pada UPS Pasar

Bintoro Demak sejumlah 84 nasabah, dan mengalami kenaikan di tiap-tiap tahunnya, pada tahun 2022 ada 518 nasabah yang menabung emas di pegadaian syariah Bintoro Demak. Data itu menggambarkan suatu hal yang melatar belakangi nasabah untuk menabung di Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.

**Tabel 1.2**  
**Data Tabungan Emas Unit Pegadaian Syariah intoro Demak**  
**Tahun 2018-2022**

No.	Tahun	Saldo
1.	2018	845 gram
2.	2019	1,0008 gram
3.	2020	1,2113 gram
4.	2021	1,3018 gram
5.	2022	1,4325 gram

Sumber: Pimpinan Unit Pegadaian Syariah Bintoro

Berlandaskan pada tabel 1.2 dapat diperhatikan bahwa pada tahun 2018 saldo tabungan emas sebesar 845 gram, dan mengalami kenaikan di setiap tahunnya, pada tahun 2022 terdapat saldo tabungan emas di Unti Pegadaian Syariah Bintoro Demak sebesar 1,4325 gram.

Terkait adanya kurs jual dan kurs beli pada harga emas yang bisa dijadikan pedoman untuk menabung dan menjual emas dengan harga yang naik dan turun di tiap-tiap harinya akan membuat nasabah lebih selektif untuk mendapat keuntungan berinvestasi pada emas. Saat akan berinvestasi nasabah bisa memilih dengan tingkat keuntungan yang tinggi dan memiliki risiko yang rendah, hal itu bisa memotivasi nasabah untuk memakai produk tabungan emas pada pegadaian syariah<sup>3</sup>. Emas merupakan satu dari sekian wujud investasi yang sudah dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat sebab memiliki risiko yang rendah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) emas merupakan satu dari sekian investasi dengan tingkat risiko yang rendah. Dengan harga emas yang cenderung stabil dan nilainya terus

<sup>3</sup> Muhammad Dhani Habra, Mela Priantika, Sari Wulandari, "Harga Emas pada Minat Nasabah Berinvestasi Memakai Produk Tabungan Emas," *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora* 6, no. 1 (2021): 9, diakses pada tanggal 20, Oktober 2022, <https://doi.org/https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.714>.

meningkat tiap-tiap waktunya menjadikan minat masyarakat untuk menabung emas<sup>4</sup>. Tabungan emas merupakan satu dari sekian produk jasa yang memberikan layanan transaksi penjualan dan pembelian emas dan juga menyediakan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Konsep dari tabungan emas ini ialah membeli emas kemudian menitipkan emas itu di pegadaian syariah.

Dalam hal ini penulis meneliti nasabah tabungan emas pegadaian syariah diperhatikan dari pengaruh kualitas pelayanan, harga emas, dan aspek risiko untuk menguak fakta perihal apakah tiga variabel itu berpengaruh pada minat masyarakat menabung emas. Studi ini penting sebab investasi emas sangat marak pada saat ini. Sehubungan dengan hal itu peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Emas, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menabung Emas Pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam studi ini yaitu, yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada minat masyarakat menabung emas pada Unit Pegadian Syariah Bintoro Demak?
2. Apakah harga emas berpengaruh pada minat masyarakat menabung emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh pada minat masyarakat menabung emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga emas, dan persepsi risiko berpengaruh pada minat masyarakat menabung emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah diatas, studi ini memiliki maksud untuk membantu pembaca mengetahui,, yakni:

1. Untuk Menguji Kualitas Pelayanan Berpengaruh pada Minat Masyarakat Menabung Emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.

---

<sup>4</sup> Shofia Ainunnisa dan Ernie Hendrawaty, “Literasi Keuangan, Perbedeaan Demografi, Dan Keputusan Investasi Aset Berisiko Rendah,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 10, no. 2 (2022): 90, diakses pada tanggal 12 November, 2022, <https://doi.org/https://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/42348>.

2. Untuk Menguji Harga Emas Berpengaruh pada Minat Masyarakat Menabung Emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.
3. Untuk Menguji Persepsi Risiko Berpengaruh pada Minat Masyarakat Menabung Emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.
4. Untuk Menguji Kualitas Pelayanan, Harga Emas, dan Persepsi Risiko pada Minat Masyarakat Menabung Emas pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Studi ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara ilmiah ataupun praktis. Ada juga manfaat dari studi ini, yakni:

1. Bagi Peneliti  
Dapat meningkatkan ilmu pengetahuan di Lembaga non keuangan yaitu pada Pegadaian Syariah. Dan bisa menambah pengetahuan perihal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Emas, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menabung Emas Pada Unit Pegadaian Syariah Bintoro Demak.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil pada studi ini bisa dipakai sebagai bahan masukan dan evaluasi perusahaan sehingga bisa menjadikan nasabah lebih puas.
3. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan  
Hasil pada studi ini bisa dipakai sebagai satu dari sekian referensi perihal kualitas pelayanan, harga emas, dan persepsi risiko pada minat masyarakat.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Agar lebih jelas dan gampang dalam memahami studi ini, maka penulis memaparkan sistematika penulisan, yakni:

**Bab I Pendahuluan.** Pada bab ini membahas perihal latar belakang masalah yang menjadikan alasan penulis untuk menjalankan penelitian. Di lain sisi berisi juga perihal rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematikan penulisan.

**Bab II Landasan Teori.** Pada bab ini membahas perihal teori-teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

**Bab III Metode Penelitian.** Pada bab ini membahas perihal jenis dan pendekatan yang dipakai dalam penelitian, setting penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini membahas perihal perihal ilustrasi objek penelitian, deskripsi data penelitian, dan analisis data penelitian.

Bab V Penutup. Pada bab ini membahas perihal simpulan dan saran-saran dari peneliti terkait studi yang dilaksanakan.

Bagian akhir. Pada bagian ini memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran seperti transkrip kuesioner, catatan observasi, dan foto.

