BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan suatu badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan Hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam al-qur'an dan al-Hadist (Usman, 2002, p. 93). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggia, Bank Syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional yakni memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya, dan dilarang dalam semua bentuk transaksi termasuk bunga yang diperoleh dari nasabah saat meminjam uang (Anggia, 2015). Bank Syariah Mandiri (BSM) muncul dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima *(service excellent)* dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Perkembangan sistem keuangan syariah ini semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia dan Undang-U ndang Nomor 21 Tahun

2008 tentang Bank Syariah. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan sistem syariah.

Adanya dukungan regulasi dari Pemerintah ini, Perbankan Syariah mengembangkan usahanya tidak saja pada Perbankan Syariah, tetapi Gadai Syariah. Salah satu wujud pembiayaan gadai syariah adalah Pembiayaan gadai emas. Secara legal, produk gadai emas syariah pada bank syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS) sudah diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/7/DPbs tanggal 29 Februari 2012 tentang produk *Qardh* (Akad Pinjaman) Beragun Emas. Gadai syariah itu sendiri merupakan menahan salah satu harta milik nasabah sebagai barang jaminan atas uang atau pinjaman yang diterimanya dan jaminan tersebut memiliki nilai ekonomis (Antonio, 2001). Kehadiran produk gadai emas syariah ini menyasar kepada masyarakat yang memilih kebutuhan dengan cara menggadaikan emas tanpa ada rasa kekhawatiran akan adanya transaksi *riba* (bunga).

Menurut Kotler dan Keller Keputusan konsumen untuk menggunakan produk merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan akan suatu produk yang tepat dan sesuai keinginan (Keller, 2006). Selanjutnya Schiffman dan LeonG (2007) menyatakan bahwa ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli atau menggunakan produk yang terdiri atas (1) faktor bauran pemasaran (2) faktor sosial budaya (3) faktor psikologis. Menurut penelitian yang dilakukan oleh soelama, (2019)bahwa bauran pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng mengembangkan produk-produk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yakni membuka layanan pembiayaan Gadai Emas. Dalam situasi seperti ini Bank Syariah Mandiri tentu menjadi salah satu kompetitor Pegadaian yang telah dahulu melayani masyarakat yang membutuhkan modal dengan sistem gadai. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah di bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng semakin pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari data sebanyak 754 nasabah gadai emas, tidak hanya terdiri dari kaum muslim saja, akan tetapi justru dari kalangan non-Muslim yang lebih mendominasi menjadi nasabah. Adapun persentase nasabah gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng yakni, 30% berasal dari nasabah muslim dan 70% dari nasabah non-muslim.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng sebagai obyek penelitian karena bank syariah mandiri merupakan salah satu perusahaan yang mengaplikasikan sistem syari'ah *(dual banking system)* di Singaraja. Oleh karena itu penulis perlu mengkaji lebih lanjut dalam suatu penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng dengan judul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadai Emas Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1.2.1 adanya PT Bank Syariah Mandiri yang akan menjadi salah satu kompetitor Perum Pegadaian lainnya.

1.2.2 adanya peningkatan nasabah gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng.

1.2.3 adanya faktor penyebab keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini lebih berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng. Batasan data yang diperoleh hanya mencakup bahasan penelitian ini yakni terkait dengan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1.4.1 faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng?

1.4.2 faktor mana yang lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1.5.1 untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng.

1.5.2 untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng.

1.6 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada berbagai pihak yaitu.

1.6.1 Manfaat teoritis

a. Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil ilmu pengetahuan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan masalah yang diangkat.

1.6.2 Secara praktis

a. Melalui penelitian ini diharapkan untuk dapat memperdalam pengetahuan peneliti mengenai keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas di PT Bank Syariah, sehingga

mampu membandingkan antara teori yang didapat diperkuliahan dengan keadaan sesungguhnya yang terjadi di lapangan.

b. Bagi pihak PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam mengembangkan Pembiayaan gadai emas.

c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi tambahan serta perbandingan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA