

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai makhluk hidup, manusia pasti mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi baik itu kebutuhan materi maupun kebutuhan non materi. Di era yang serba modern ini, daya konsumsi masyarakat terhadap barang dan jasa selalu meningkat, hal ini terkadang menjadi masalah tersendiri bagi mereka yang mempunyai pendapatan tidak sesuai dengan kebutuhan atau pendapatan lebih kecil dari pada kebutuhan. Sebagian besar masyarakat menggunakan jasa lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa permodalan, pembiayaan, maupun tabungan. Salah satu alternatif yang ditawarkan kepada masyarakat untuk keluar dari permasalahan keuangan tersebut, yaitu dengan memanfaatkan pembiayaan dengan jasa gadai.

Menurut Ni'mah dkk (2020), gadai (rahn) adalah menahan salah satu harta milik nasabah (rahin) sebagai barang jaminan (marhun) atas hutang atau pinjaman (marhun bih) yang diterimanya dan marhun tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan atau penerima gadai (murtahin) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

Terdapat beberapa perusahaan di Indonesia yang menjadikan gadai sebagai produk untuk pembiayaan, baik lembaga keuangan perbankan maupun nonbank. Saat ini ada 21 perusahaan gadai swasta yang terdaftar di OJK seperti KSU Tunas Mulia, Mitra Usaha, Kembar Gadai, Kertaharja Gadai, Maju Bersama, kopensa, Aldi, Bedjo Gadai, Koperasi Rap Maju dan Martua. Selain itu, ada pula Koperasi Manfaat Bersama, KSU Bintang Timur, Gadai Putra Salomo, Barokah Gadai Sejahtera, Mangun Jaya Gadai, Gadai Hinalang Jaya, Bonar Jaya Gadai, dan Koperasi Cahaya Jaya (Jatmiko, Kompas.com).

Persaingan dalam jasa gadai yang cukup banyak dan mudah sekali ditemui para nasabah berpotensi mempengaruhi tingkat penjualan produk suatu perusahaan yang menawarkan pembiayaan dalam bentuk gadai. Perusahaan dituntut untuk selalu memberikan layanan serta produk terbaik dan termudah yang

dibutuhkan nasabah agar perusahaan bisa bertahan di pangsa pasar dalam usaha gadai. Saat ini juga terdapat sistem gadai syariah dan konvensional, seperti PT Pegadaian yang mempunyai produk gadai syariah dan produk gadai konvensional begitu juga dengan Bank Mandiri Syariah ikut andil dalam menawarkan produk syariah gadai emas. Banyak masyarakat memilih menggadaikan emas untuk memenuhi kebutuhannya, dikarenakan dengan menggadaikan emas, masyarakat dapat memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Maraknya perusahaan yang menawarkan pembiayaan dalam bentuk gadai hal ini berdampak pada menurunnya jumlah nasabah KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memberikan produk gadai konvensional yang dibutuhkan masyarakat. Latar belakang berdirinya PT Pegadaian ini untuk mencegah rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional (www.pegadaian.co.id). Saat ini semakin maraknya persaingan di usaha gadai tak hanya gadai swasta, perbankan, gadai liar bahkan *fintech* yang menawarkan pinjaman *online*. Salah satu produk pembiayaan pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, yaitu Kredit Cepat Aman (KCA). KCA adalah kredit sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. Jika ingin mendapatkan kredit tersebut nasabah perlu membawa barang agunan seperti perhiasan emas dan barang elektronik (pegadaian.co.id). Berikut merupakan jumlah nasabah yang menggunakan produk KCA Gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk KCA gadai Emas Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang

Tahun	Jumlah Nasabah KCA Gadai Emas
2017	3411
2018	3247
2019	3071

Sumber: PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah nasabah produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang tiga tahun terakhir selalu menurun dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan maraknya perusahaan yang menawarkan pembiayaan dalam bentuk gadai. Banyak sekali yang menjadi faktor-faktor keputusan nasabah dalam memilih produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang. Nilai taksiran merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk gadai, karena nasabah cenderung memilih nilai taksiran yang tinggi terhadap barang yang mereka gadaikan, dengan harga taksiran yang tinggi akan mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa Pegadaian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Jazulia (2018), nilai taksir memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Bunul.

Tidak hanya itu, prosedur pencairan pun menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan. Prosedur pencairan pinjaman yang terbilang mudah dan cepat, hal tersebutlah yang dicari masyarakat yang ingin mengambil pembiayaan, karena dengan prosedur pencairan pembiayaan yang mudah dan cepat dapat menumbuhkan rasa loyalitas terhadap perusahaan (Kamal, 2018). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Thoharudi, dkk (2019), menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil produk pembiayaan pada Bank Kalbar Syariah KCP Sintang.

Selain kedua faktor nilai taksiran dan prosedur pencairan tersebut, tingkat Jaminan/*Assurance* juga akan menjadi pertimbangan nasabah untuk mengambil pembiayaan berupa produk KCA Gadai Emas pada Pegadaian, karena nasabah tidak ingin mengambil risiko yang tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fatimah dan Hastya Fikri (2015), menyatakan bahwa assurance berpengaruh

signifikan terhadap keputusan menabung di BNI Syariah Cabang Depok. Jika karyawan suatu perusahaan mampu membuat calon nasabah percaya terhadap produk yang ditawarkan bebas dari risiko, maka hal ini akan berdampak tingginya keputusan nasabah untuk menggunakan produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Nilai Taksiran, Prosedur Pencairan Pinjaman dan Jaminan/*Assurance* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk KCA Gadai Emas Pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas dapat dirumuskan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Apakah nilai taksiran secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?
- b. Apakah prosedur pencairan pinjaman secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?
- c. Apakah Jaminan/*Assurance* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?
- d. Variabel apakah yang dominan mempengaruhi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?
- e. Apakah ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar peneliti lebih terarah maka perlu dibuat batasan masalah dalam penulisan skripsi ini. Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah apakah nilai taksiran, prosedur pencairan pinjaman dan jaminan/*assurance* berpengaruh secara parsial, simultan dan variabel apa yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas. Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang hendak dijawab peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui apakah nilai taksiran berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
- b. Mengetahui apakah prosedur pencairan pinjaman berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
- c. Mengetahui apakah Jaminan/*Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
- d. Mengetahui variabel paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.
- e. Mengetahui apakah ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Sekip Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang perilaku konsumen khususnya mengenai apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian terhadap produk gadai emas di PT Pegadaian.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan referensi pada mata kuliah Perilaku Konsumen khususnya mengenai keputusan nasabah menggunakan produk gadai emas di PT Pegadaian.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada calon nasabah atau masyarakat tentang produk KCA gadai emas pada PT Pegadaian dan sebagai bahan informasi untuk pengambilan keputusan.